

UNIVERSIDADE DE LISBOA

Instituto de Geografia e Ordenamento do Território



**O Turismo Acessível:
estratégias de adaptação de uma cidade.
O caso de Lisboa**

Ilídia Catarina Gonçalves Carvalho

Orientador: Professor Doutor Jorge Manuel Rodrigues Umbelino

Coorientador: Professor Doutor Carlos Manuel Baptista Cardoso Ferreira

Tese especialmente elaborada para a obtenção do grau de Doutor em Turismo, especialidade de Gestão de Destinos e Produtos Turísticos.

2015



**O Turismo Acessível:
estratégias de adaptação de uma cidade. O caso de Lisboa**

Ilídia Catarina Gonçalves Carvalho

Orientador: Professor Doutor Jorge Manuel Rodrigues Umbelino

Coorientador: Professor Doutor Carlos Manuel Baptista Cardoso Ferreira

Tese especialmente elaborada para a obtenção do grau de Doutor em Turismo, especialidade de Gestão de Destinos e Produtos Turísticos.

JÚRI:

Presidente: Doutora Maria Lucinda Cruz dos Santos Fonseca, Professora Catedrática e Presidente do Instituto de Geografia e Ordenamento do Território da Universidade de Lisboa.

Vogais:

- Doutora Claudete Carla Oliveira Moreira, Professora Auxiliar da Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra;
- João Carlos Vicente Sarmento P.h.D., Professor Auxiliar com Agregação do Instituto de Ciências Sociais da Universidade do Minho;
- Doutora Eugénia Cristina Peixoto Godinho Lima Devile, Professora Adjunta da Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Coimbra;
- Doutor Jorge Manuel Rodrigues Umbelino, Professor Coordenador Principal da Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril;
- Doutora Maria Teresa Mendes Almeida Alves Pereira, Professora Associada com Agregação do IGOT, Universidade de Lisboa.

Aos meus pais ...

e a todos aqueles que num dado momento da sua vida são

“pessoas com deficiência”

Agradecimentos

Na conclusão desta tese de doutoramento, na qual depus tantas esperanças, esforços e tempo da minha vida, não posso deixar de agradecer a todas as pessoas que me apoiaram ao longo destes últimos 5 anos e me ajudaram a concretizar este sonho, que consistiu, principalmente, em dar a conhecer melhor a situação de Lisboa relativamente ao turismo acessível e, desta forma, contribuir para um melhor desenvolvimento turístico desta cidade que eu tanto aprecio.

Quero começar por agradecer ao Fernando e à Margarida que, nas suas cadeiras de rodas, tiveram a disponibilidade e a paciência de percorrer comigo as principais áreas turísticas da cidade, no intuito de me darem a conhecer as dificuldades que se lhes apresentavam.

Sem referir nomes, sob pena de me esquecer de alguém, agradeço a todos os que, de alguma forma, contribuíram para este meu trabalho. Asseguro-vos que todos os vossos contributos, mesmo aqueles de aparência mínima, como uma simples conversa informal ou um artigo enviado por mail, se revelaram essenciais para este resultado final. Não posso, ainda, deixar de dar uma palavra especial de agradecimento à Liliana pelo seu precioso contributo ao nível do tratamento estatístico e à Maria do Céu por toda a sua colaboração.

Agradeço não só a todos os que me ajudaram, mas também a todos aqueles que se recusaram a ajudar-me, os quais, através da sua recusa, me obrigaram a desenvolver outras estratégias, permitindo aprofundar ainda mais os meus conhecimentos e enriquecer o meu trabalho.

No entanto, não posso deixar de agradecer, particularmente, ao meu orientador Professor Jorge Umbelino, que teve a paciência de ler e reler as inúmeras páginas continuamente enviadas, tecendo sobre elas os mais diversos comentários, nem sempre por mim pacificamente aceites, confesso, mas sempre assertivos e úteis para o resultado final que aqui se apresenta.

Também agradeço ao meu coorientador Professor Carlos Cardoso Ferreira, que soube, no momento certo, encorajar-me no sentido de conseguir terminar tão árdua tarefa, procedendo também a uma leitura pormenorizada da mesma e dando conselhos que permitiram finalizar este estudo.

Gostaria ainda de agradecer à minha família, tanto aos presentes, como aos já ausentes, que foram para mim o pilar que me suportou nos momentos mais críticos e cheios de incertezas, que todos aqueles que se propõem realizar um trabalho desta envergadura sabem como são, por vezes, difíceis de ultrapassar.

A todos, um Muito Obrigada!

RESUMO

O turismo acessível é uma realidade que se tem vindo a impor ao longo destes últimos anos e que só é possível devido à mudança de mentalidade perante a deficiência que se tem vindo a desenvolver e a consolidar, e também aos avanços tecnológicos, que permitiram ultrapassar muitas das principais barreiras físicas existentes.

Neste trabalho começámos por fazer o enquadramento conceptual do turismo acessível, explicando também o modo como, ao longo da História, ele se foi desenvolvendo. Aprofundámos, ainda, o conhecimento de algumas das suas singularidades, começando pela sua complexa definição.

Viajar é hoje um direito de todos e, para a sua concretização, é urgente que os diversos destinos turísticos se adaptem de modo a receber os visitantes que necessitem de condições especiais, sob pena de futuramente ficarem na retaguarda do turismo.

Cidades como Lisboa não podem deixar passar esta oportunidade de se tornarem destinos turísticos ainda mais polivalentes, devendo promover o desenvolvimento de estratégias que permitam uma correta adaptação dos seus espaços turísticos às necessidades desses visitantes. Neste caso em concreto, damos especial atenção aos visitantes com dificuldades de locomoção e que, por isso, se deslocam em cadeira de rodas.

É necessário começar por conhecer a situação em que se encontram as acessibilidades na cidade, tanto ao nível físico, como humano, como, ainda, da informação. Nesse sentido, utilizando várias metodologias, qualitativas e quantitativas, desenvolvemos uma investigação que nos permitiu conhecer em profundidade as três áreas turísticas da cidade que consideramos mais importantes: a Baixa, Belém e o Parque das Nações, detetando as barreiras que aí ainda se colocam às pessoas que viajam em cadeira de rodas. Mas, de um modo mais alargado, também damos a conhecer as condições de acessibilidade de Lisboa, em geral.

Por outro lado, recorremos a entrevistas feitas a visitantes em cadeira de rodas, procurando conhecer as suas motivações e necessidades. Procurámos perceber o que esses visitantes realmente exigem em termos de acessibilidades e da informação sobre as mesmas e, ainda, como gerem as suas dificuldades e orientam as suas experiências.

Concluimos que, para haver uma boa adaptação dos destinos turísticos, é necessário que se desenvolva uma Cultura da Acessibilidade, que englobará todos os aspetos que, direta ou indiretamente, se relacionam com a atividade turística. O sucesso de qualquer estratégia que seja desenvolvida no sentido de adaptar os espaços urbanos para o turismo acessível, como é o caso de Lisboa, passa, fundamentalmente, pelo cruzamento dos interesses, necessidades e sensibilidades da Procura com os da Oferta. Lisboa pode ter a ambição de ser um destino verdadeiramente acessível, mas ainda tem um caminho a percorrer.

Palavras-Chave: Turismo, Acessibilidade, Destinos Turísticos, Turismo Acessível.

ABSTRACT

Accessible tourism is a phenomenon that has been developing over the last few years, due to the changing mindset on impairment and disability and technological innovations which have allowed overcoming some of the main barriers.

The initial approach to this thesis was the assembly of a conceptual framing for Accessible Tourism, followed by an overview of its historical development. We have achieved a deeper knowledge about the particularities of this reality, starting with its complex definition.

Travelling is everyone's right, and for this to prove true, tourist destinations must adapt to receive visitors with special needs and otherwise these destinations will fall behind.

Cities like Lisbon cannot miss the opportunity to become a more versatile tourist destination, and thus increasing their possibilities to receive more tourists. Cities must develop strategies for the correct adaptation of their tourist spaces to the needs of these visitors. In this study, we pay special attention to visitors that have mobility impairments and need to use wheelchairs.

For that, it is necessary to acknowledge the real situation of accessibility in the city at the physical, human and even informational level. For this purpose, quantitative and qualitative methodologies were used to carry out research on the three main touristic areas: Belém, Baixa and Park of the Nations, detecting the barriers faced by visitors in a wheelchair. For completeness, a presentation is also made on the general accessibility conditions throughout the city.

Interviews were conducted with visitors in wheelchairs, focusing on their motivations and needs, with the intent of evaluating their real demands on accessibility, and information on accessibility, as well as their strategies to cope with their difficulties and how they manage their experiences.

To conclude: to ensure an optimal adaptation of tourism destinations, a Culture of Accessibility must be developed, encompassing all issues directly or indirectly related with tourism. The success of any future strategy for the adaptation of urban spaces, like those in Lisbon, to accessible tourism requirements, must consider the interconnection of interest, necessities and sensitiveness both of demand and offer, which was the main scope of this research. Lisbon may have this kind of ambition, but it still has a way to go.

Key words: Tourism, Accessibility, Tourism Destinations, Accessible Tourism

ÍNDICE GERAL

| | |
|---------------------|------|
| AGRADECIMENTOS | ii |
| RESUMO | iii |
| ABSTRACT | iv |
| ÍNDICE GERAL | v |
| ÍNDICE DE QUADROS | viii |
| ÍNDICE DE FIGURAS | x |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS | xiii |
| GLOSSÁRIO DE SIGLAS | xiv |

| | |
|-------------------|----------|
| INTRODUÇÃO | 1 |
|-------------------|----------|

| | |
|--|----------|
| PARTE A – Enquadramento conceptual e conceitos operacionais | 9 |
|--|----------|

| | |
|---|-----------|
| 1 – O TURISMO E AS SUAS EVOLUÇÕES | 10 |
| 1.1 – A EVOLUÇÃO HISTÓRICA DO TURISMO | 16 |
| 1.2 – A EVOLUÇÃO DO TURISMO EM PORTUGAL | 28 |
| 1.3 – A EVOLUÇÃO DA DEFINIÇÃO DE TURISMO E A SUA TERMINOLOGIA | 38 |

| | |
|--|-----------|
| 2 – NOVOS TIPOS DE TURISMO | 43 |
| 2.1 – A GLOBALIZAÇÃO E O TURISMO | 44 |
| 2.2 – A CIDADE E OS NOVOS TIPOS DE TURISMO | 48 |

| | |
|--|-----------|
| 3 – O TURISMO ACESSÍVEL | 53 |
| 3.1 – REVISÃO DA LITERATURA: O <i>ESTADO DA ARTE</i> DOS ESTUDOS SOBRE TURISMO ACESSÍVEL | 53 |
| 3.2 – CONCEITOS E ASPETOS OPERATIVOS | 67 |
| 3.2.1 - Acessibilidade | 67 |
| 3.2.2 - Design Universal | 76 |
| 3.2.3 - Turismo Acessível: definições | 79 |
| 3.2.3.1 - O turismo e as acessibilidades | 82 |
| 3.2.3.2 - O turismo e o Design Universal | 86 |
| 3.2.3.3 - Como criar um destino turístico acessível? | 87 |
| 3.2.4 - Símbolos e sinalética | 95 |

| | |
|--|----------------|
| 3.3 – MODELO MÉDICO <i>versus</i> MODELO SOCIAL | 105 |
| 3.4 – LEGISLAÇÃO E AÇÕES RELACIONADAS COM AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E COM O TURISMO ACESSÍVEL | 111 |
| 3.5 – PROJETOS CERTIFICADORES DA ACESSIBILIDADE EM PORTUGAL | 120 |
| 3.6 – O MERCADO DO TURISMO ACESSÍVEL | 125 |
| 3.6.1 - O perfil dos visitantes | 125 |
| 3.6.2 - Destinos turísticos acessíveis: caminhos e estratégias para o seu desenvolvimento | 131 |
| 3.7 – FATORES POSITIVOS E NEGATIVOS NA PRÁTICA DO TURISMO ACESSÍVEL | 143 |
| PARTE B – Estratégias de adaptação de uma cidade para o Turismo Acessível. Estudo de caso: Lisboa | 147 |
| 4 – ESCOLHAS METODOLÓGICAS | 148 |
| 4.1 - ENQUADRAMENTO, OBJETIVOS E PROBLEMATIZAÇÃO | 148 |
| 4.2 - METODOLOGIA | 152 |
| 4.3 - RECOLHA DE DADOS | 157 |
| 4.4 - ANÁLISE DE DADOS | 169 |
| 5 – A PERSPETIVA INSTITUCIONAL E A SUA CONTRIBUIÇÃO PARA O TURISMO ACESSÍVEL NA CIDADE | 175 |
| 5.1 - A AUTARQUIA: O PAPL | 177 |
| 5.2 - OUTRAS ENTIDADES | 184 |
| 6 – A OFERTA TURÍSTICA ACESSÍVEL | 191 |
| 6.1 - LISBOA E AS SUAS PRINCIPAIS ÁREAS TURÍSTICAS | 192 |
| 6.2 - A DIMENSÃO FÍSICA | 205 |
| 6.2.1 - Espaços públicos | 205 |
| 6.2.2 - Transportes | 210 |
| 6.2.3 - Alojamento | 230 |
| 6.2.4 - Estabelecimentos de Restauração | 238 |
| 6.2.5 - Museus, Palácios e Monumentos | 243 |
| 6.2.6 - Salas de Espetáculo e Divertimento | 257 |
| 6.2.7 - <i>Shopping</i> | 259 |

| | |
|---|------------|
| 6.3 - A DIMENSÃO HUMANA | 264 |
| 6.3.1 - Agentes de viagem | 264 |
| 6.3.2 - Guias-intérpretes | 267 |
| 6.3.3 - Acompanhante especializado em Turismo Acessível | 270 |
| 6.3.4 - Motoristas de turismo | 272 |
| 6.3.5 - Direção e Rececionistas de alojamento | 277 |
| 6.3.6 - Postos de informação turística | 285 |
| 6.4 - PROGRAMAS DE VISITA | 289 |
| 6.5 - ASPETOS MAIS RELEVANTES DAS DIMENSÕES DA OFERTA ACESSÍVEL EM LISBOA | 292 |
| 7 – A PROCURA TURÍSTICA ACESSÍVEL | 305 |
| 7.1 - CARATERIZAÇÃO DA POPULAÇÃO INQUIRIDA E ENTREVISTADA | 306 |
| 7.2 - HÁBITOS E MOTIVAÇÕES DE VIAGEM | 315 |
| 7.3 - O COMPORTAMENTO DOS TURISTAS NA DESCOBERTA DE LISBOA | 326 |
| 7.4 - A INFORMAÇÃO OBTIDA ANTES DA VIAGEM | 329 |
| 7.5 - TESTEMUNHOS DOS VISITANTES ACERCA DAS SUAS EXPERIÊNCIAS DE VIAGEM | 334 |
| 7.6 - AVALIAÇÃO DA CIDADE | 340 |
| 7.6.1 - Como tornar Lisboa mais acessível? | 348 |
| 7.6.2 - As condicionantes da cidade de Lisboa e a intenção de voltar | 350 |
| 7.7 - ASPETOS A CONSIDERAR NA CONCEÇÃO DE UM PROGRAMA DE VIAGEM ACESSÍVEL | 354 |
| 7.8 - ASPETOS MAIS RELEVANTES DA PROCURA TURÍSTICA ACESSÍVEL | 358 |
| CONSIDERAÇÕES FINAIS: Discussão dos Resultados e Recomendações | 363 |
| BIBLIOGRAFIA | 395 |
| ANEXOS | 417 |
| ANEXO I. ENTREVISTAS E GRUPO DE FOCO (suporte digital) | |
| ANEXO II. QUESTIONÁRIOS E VARIÁVEIS (suporte digital) | |
| ANEXO III. TABELAS DE RESULTADOS [SPSS] (suporte digital) | |
| ANEXO IV. VÁRIOS | |

ÍNDICE DE QUADROS

| | | |
|-------------|--|-----|
| Quadro 1 - | O Estudo do Turismo e as Ciências Sociais | 13 |
| Quadro 2 - | Principais obstáculos encontrados no destino | 84 |
| Quadro 3 - | Os diversos níveis de acessibilidade | 86 |
| Quadro 4 - | Acessibilidade integrada em toda a cadeia de valor do turismo | 90 |
| Quadro 5 - | Etapas para o desenvolvimento de um destino turístico acessível | 93 |
| Quadro 6 - | Ações da ONU relativamente às Pessoas com Deficiência | 112 |
| Quadro 7 - | Ações da Comissão Europeia relativamente às Pessoas com Deficiência | 114 |
| Quadro 8 - | Legislação, Planos e Estratégias relacionados com as Pessoas com Deficiência em Portugal | 115 |
| Quadro 9 - | Ações relacionadas com o Turismo Acessível | 117 |
| Quadro 10 - | As Variáveis comuns aos Turistas (T) e aos Visitantes do dia (V) | 172 |
| Quadro 11 - | Evolução das Dormidas por Nacionalidades na Região de Lisboa (AML) | 195 |
| Quadro 12 - | Motivações da visita a Lisboa dos turistas estrangeiros e nacionais (%) | 196 |
| Quadro 13 - | Locais de interesse mais visitados pelos turistas em Lisboa-Cidade | 200 |
| Quadro 14 - | Condições de acessibilidade das principais atrações turísticas de Lisboa | 256 |
| Quadro 15 - | Etapas para o desenvolvimento de um destino turístico acessível: Lisboa | 300 |
| Quadro 16 - | Grupos etários dos visitantes inquiridos | 307 |
| Quadro 17 - | Tipo de deficiência motora face ao tipo de estada em Lisboa | 308 |
| Quadro 18 - | Com quantos familiares viaja, face ao tipo de estada | 312 |
| Quadro 19 - | Aspetos mais valorizados na escolha de um destino turístico | 315 |
| Quadro 20 - | Valorização total dada aos itens Preço e Distância na escolha de um destino turístico | 316 |
| Quadro 21 - | Duração e tipo de viagens realizadas no ano anterior (resposta múltipla) | 318 |
| Quadro 22 - | Fatores positivos no acompanhamento de um guia local (resposta múltipla) | 323 |
| Quadro 23 - | Preparação dos diversos profissionais de turismo relativamente ao turismo acessível | 324 |
| Quadro 24 - | Meios de transporte utilizados pelos Turistas em Lisboa (resposta múltipla) | 326 |
| Quadro 25 - | Principais meios para obtenção da informação (resposta múltipla) | 330 |
| Quadro 26 - | Avaliação dos turistas sobre a cidade de Lisboa (resposta múltipla) | 340 |
| Quadro 27 - | Valorização e avaliação da acessibilidade das <u>instalações do hotel</u> | 341 |
| Quadro 28 - | Valorização da acessibilidade dos <u>espaços públicos</u> e avaliação da acessibilidade dos <u>passeios e passeadeiras</u> (N) | 342 |

| | | |
|-------------|--|-----|
| Quadro 29 - | Valorização da acessibilidade dos <u>espaços públicos</u> e avaliação da acessibilidade dos <u>WC</u> (N) | 343 |
| Quadro 30 - | Valorização da acessibilidade da sinalética e avaliação da <u>sinalética</u> (N) | 344 |
| Quadro 31 - | Avaliação da oferta da cidade pelos Turistas: transportes, restaurantes /cafés, museus, lojas e salas de espetáculo | 345 |
| Quadro 32 - | <u>Acessibilidade Geral</u> : Valorização (V11F) e Avaliação (V25F) | 346 |
| Quadro 33- | Apreciação dos Visitantes do dia sobre a cidade de Lisboa | 347 |
| Quadro 34 - | Recomendações para Lisboa se tornar uma cidade acessível face ao tipo de estada em Lisboa (respostas múltiplas) | 348 |
| Quadro 35 - | Referencial de <i>Boas Práticas</i> para Guias-Interpretes no acompanhamento de visitantes que se deslocam em cadeira de rodas | 378 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | | |
|-------------|--|-----|
| Figura 1 - | Modelo das Tipologias dos Turistas de Plog | 15 |
| Figura 2 - | Peregrinação (colunelo destinado à Sé de Lisboa, séc. XIX) | 21 |
| Figura 3 - | Modelo antigo de cadeira de rodas | 25 |
| Figura 4 - | As Acessibilidades na envolvente do hospital de Sant’Ana | |
| | a) Acesso à igreja | 31 |
| | b) Acesso à praia | 31 |
| Figura 5 - | Acessibilidades no Calvário Húngaro | 32 |
| Figura 6 - | Os agentes envolvidos no Turismo Acessível | 89 |
| Figura 7 - | Símbolo Internacional de Acessibilidade | |
| | a) Versão inicial | 96 |
| | b) Versão atual | 96 |
| Figura 8 - | Símbolo Internacional da Surdez | 96 |
| Figura 9 - | Símbolo Internacional da Cegueira | 96 |
| Figura 10 - | Símbolo Internacional de Acessibilidade (Variação de cores) | 97 |
| Figura 11 - | Símbolo de Acessibilidade Parcial | 98 |
| Figura 12 - | Símbolo de Acessibilidade com Acompanhante | 98 |
| Figura 13 - | Simbologia dos diversos níveis de acessibilidade – Grã- Bretanha | 99 |
| Figura 14 - | Simbologia dos diversos níveis de acessibilidade – Bélgica | 100 |
| Figura 15 - | Simbologia dos diversos níveis de acessibilidade – Barcelona | 101 |
| Figura 16 - | Sinalização de rampa | 102 |
| Figura 17 - | Proposta para novo símbolo de acessibilidade | 102 |
| Figura 18 - | Selo Acesso | 120 |
| Figura 19 - | Símbolo de certificação ICVM | 122 |
| Figura 20 - | Símbolo do Código da Boa Conduta da ENAT | 123 |
| Figura 21 - | Perfil dos turistas com mobilidade reduzida | 126 |
| Figura 22 - | Bandeira das Vilas e Cidades para Todos | 136 |
| Figura 23 - | Passagem subterrânea junto ao Padrão dos Descobrimentos | 199 |
| Figura 24 - | Início da rampa do acesso pedonal em Belém | 200 |
| Figura 25 - | Empedrado no Parque das Nações | 203 |
| Figura 26 - | Teleférico (carruagem acessível) | 203 |
| Figura 27 - | Obstáculos Fixos e Móveis na Via Pública | 206 |
| Figura 28 - | Rampa com ressalto à entrada da ATL | 207 |

| | | |
|-------------|--|-----|
| Figura 29 - | Caixa multibanco “semi-adaptada” | 208 |
| Figura 30 - | Barreira no interior da Estufa Fria | 210 |
| Figura 31 - | Os autocarros do <i>Shuttle</i> para mobilidade reduzida | |
| | a) Identificação do <i>Shuttle</i> | 213 |
| | b) Pormenor da rampa no <i>Shuttle</i> | 213 |
| Figura 32 - | Interior de autocarro adaptado da Carris | 215 |
| Figura 33 - | Paragem de autocarro não acessível em Belém | 217 |
| Figura 34 - | Cadeira levantada «a braços» à entrada do Elevador da Glória | 219 |
| Figura 35 - | Pormenor da paragem de Elétrico e Autocarro na Praça do Comércio | 219 |
| Figura 36 - | Diversos entraves no acesso a uma paragem no Cais do Sodré | 220 |
| Figura 37 - | Veículos de turismo adaptados | 221 |
| Figura 38 - | Utilização da placa elevatória | 221 |
| Figura 39 - | Carro adaptado para uma cadeira de rodas | 221 |
| Figura 40 - | Autocarro adaptado da Frota Azul | 222 |
| Figura 41 - | Autocarros Hop on – Hop Off | |
| | a) Subida | 223 |
| | b) Lugar reservado | 223 |
| | c) Vista do Interior | 223 |
| Figura 42 - | Acesso ao metropolitano | |
| | a) Altura excessiva do botão | 225 |
| | b) Dificuldades à entrada | 225 |
| Figura 43 - | Utilização da plataforma elevatória do Alfa | 226 |
| Figura 44 - | Dificuldades no percurso de acesso (lateral) da estação do Rossio | 227 |
| Figura 45 - | Rampas na estação do Cais do Sodré | 228 |
| Figura 46 - | Placa elevatória e escadas junto ao elevador num hotel de Lisboa | 231 |
| Figura 47 - | Rampa à entrada do hotel Roma (inclinação 34 %) | 232 |
| Figura 48 - | Localização dos hotéis potencialmente acessíveis na cidade | 235 |
| Figura 49 - | Pequeno grupo de Visitantes nos Pastéis de Belém (2 cadeiras de rodas) | 241 |
| Figura 50 - | Adaptação inadequada de uma casa de banho | 242 |
| Figura 51 - | Acesso ao Palácio Nacional da Ajuda em cadeira de rodas | |
| | a) Rampas portáteis com pouca segurança | 249 |
| | b) Descida da cadeira de rodas em braços, a pedido do Visitante | 249 |
| Figura 52 - | Troço do caminho para o Castelo | 252 |

| | | |
|-------------|--|-----|
| Figura 53 - | Visitantes precisando de ajuda para ultrapassar ressalto de 7 cm no acesso ao Mosteiro dos Jerónimos | 253 |
| Figura 54 - | Acesso ao Mosteiro dos Jerónimos | |
| | a) Rampa antiga (16% inclinação) | 254 |
| | b) Rampa nova (16% de inclinação e lomba) | 254 |
| Figura 55 - | As lojas acessíveis da Rua Augusta | 262 |
| Figura 56 - | Posto de turismo em Belém (frente aos Jerónimos) | 286 |
| Figura 57 - | Laje central em Óbidos | 303 |
| Figura 58 - | Rampa de empedrado (Lagos) | 303 |
| Figura 59 - | Mapeamento dos <i>tours</i> acessíveis propostos | 380 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | | |
|--------------|---|-----|
| Gráfico 1 - | Autonomia na mobilidade face ao tipo de estada em Lisboa (%) | 308 |
| Gráfico 2 - | Anda curtas distâncias e/ou sobe 3 degraus, face ao tipo de estada (%) | 310 |
| Gráfico 3 - | Pessoas com quem viaja, face ao tipo de estada em Lisboa (resposta múltipla) % | 311 |
| Gráfico 4 - | Principais Motivações para viajar (resposta múltipla) % | 317 |
| Gráfico 5 - | Participação dos turistas em grupos organizados por tipos de mobilidade | 320 |
| Gráfico 6 - | Vantagem do acompanhamento por parte de um guia local (%) | 322 |
| Gráfico 7 - | Motivos para o regresso a destinos turísticos (% sob resposta múltipla) | 325 |
| Gráfico 8 - | Áreas visitadas pelos Turistas em Lisboa (% resposta múltipla) | 327 |
| Gráfico 9 - | Obtenção de informação prévia sobre as acessibilidades face ao tipo de estada | 329 |
| Gráfico 10 - | Imprescindibilidade da informação prévia sobre as acessibilidades do destino turístico face ao tipo de estada (%) | 331 |
| Gráfico 11 - | Opinião sobre a preparação da população perante o turismo acessível face ao tipo de estada (%) | 350 |
| Gráfico 12 - | Intenção de regressar a Lisboa face ao tipo de estada em Lisboa (%) | 351 |

GLOSSÁRIO DE SIGLAS

ACAPO – Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal

AHP – Associação da Hotelaria de Portugal

AID – Ano Internacional dos Deficientes

AML – Área Metropolitana de Lisboa

APF – Association des Paralísés de la France

APAVT – Associação Portuguesa das Agências de Viagem e Turismo

APTO - Associação Nacional de Turismo para Todos

ATL – Associação de Turismo de Lisboa

CA – Cartilha de Acessibilidade

CCB – Centro Cultural de Belém

CESE – Comité Económico Social Europeu

CERMI – Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad

CML – Câmara Municipal de Lisboa

CNCTP – Comissão Nacional para o Centenário do Turismo em Portugal

DGPC – Direção Geral do Património Cultural

DGT – Direção Geral de Turismo

EC- EITPAT – European Commission - Economic Impact and Travel Patterns of Accessible
Tourism

ECA – European Concept of Accessibility

ENATUR – Empresa Nacional de Turismo

ENAT – European Network for Accessible Tourism

ENDEF – Estratégia Nacional para a Deficiência

EUROSTAT – Statistical Office of the European Communities

FNAT – Fundação Nacional para a Alegria no Trabalho

FMET – Federal Ministry of Economics and Technology

GATU – Gabinete de Apoio às Acessibilidades em Turismo

ICVM – Instituto de Cidades e Vilas com Mobilidade

IGESPAR – Instituto de Gestão do Património Arquitetónico e Arqueológico

IMC – Instituto dos Museus e da Conservação

INATEL - Instituto Nacional para o Aproveitamento dos Tempos Livres

INP – Instituto das Novas Profissões

INR – Instituto Nacional de Reabilitação
ISLA – Instituto Superior de línguas e Administração
OCDE – Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico
ODO – Open Doors Organization
OMT – Organização Mundial de Turismo
ONU – Organizações das Nações Unidas
OSSATE – One Stop Shop for Accessible Tourism in Europe
OTL – Observatório de Turismo de Lisboa
PAIPDI – Plano de Ação para a Integração das Pessoas com Deficiência ou Incapacidade
PAPL – Plano de Acessibilidade Pedonal de Lisboa
PENT – Plano Estratégico Nacional do Turismo
PNPA – Plano Nacional da Promoção da Acessibilidade
PP – Plano de Pormenor
RA – Resoluções da Assembleia da Republica
REFER – Rede Ferroviária Nacional
RNET – Registo Nacional de Empreendimentos Turísticos
RTL – Revista de Turismo de Lisboa
SAER – Sociedade de Avaliação Estratégica e Risco
SIA – Símbolo Internacional de Acessibilidade
SNU – Sociedade das Nações Unidas
TAP – Transportes Aéreos Portugueses
TLX10 – Plano estratégico do Turismo de Lisboa (2006-2010)
TLX14 – Plano estratégico do Turismo de Lisboa (2011-2014)
WTO – World Travel Organization

INTRODUÇÃO

Ao longo da sua *carreira* como guia intérprete, a autora desta Tese foi repetidamente confrontada com visitantes que apresentavam mobilidade reduzida e, em muitos casos, se deslocavam em cadeira de rodas. Tal circunstância despertou o seu interesse para o estudo das possibilidades e das condicionantes das viagens empreendidas por tais pessoas, bem como das modalidades da adaptação da oferta turística às suas necessidades específicas. Desta observação e subsequente análise e reflexão nasceu o presente estudo.

O passado profissional da autora não é académico; empreendemos a elaboração da presente tese de Doutoramento por motivos de pura curiosidade intelectual e gosto pelo conhecimento. Temos consciência de que o facto de sermos alheios ao meio académico pode revelar-se um elemento a nosso desfavor, dada a não convivência diária com a produção científica. A frequência de ações e seminários e a leitura dos estudos que vão sendo publicados foi a forma que encontrámos para nos mantermos atualizados. Na revisão da literatura procurámos referir as mais recentes investigações sobre Turismo Acessível (*o estado da arte* da matéria), cujas conclusões trabalhámos e aplicámos no presente estudo. Não pretendemos ser demasiado longos nem exaustivos nesta matéria, porque o nosso objetivo não foi exibir erudição, mas sim concentrarmo-nos em destacar aquilo que se mostrou verdadeiramente relevante para o nosso trabalho.

Contudo, alguma coisa julgamos ter a nosso favor. Como profissionais do Turismo que somos, este não é para nós apenas um substantivo abstrato, um objeto de estudo distante sobre o qual se elaboram intermináveis distinções e se constroem teorias especiosas: é tangível e prático, compondo-se de paixão e conhecimento, experiência e imaginação, bom senso e empatia. Sabemos que este é um dos principais setores económicos do nosso país; que acolhe anualmente milhões de visitantes; que dá trabalho, direta ou indiretamente, a centenas de milhares de compatriotas nossos. Sabemo-lo e sentimo-lo. Somos responsáveis pela nossa parte no bom funcionamento dessa gigantesca máquina; temos decisões a tomar, escolhas a fazer, alterações que é necessário introduzir, pequenas dissonâncias a resolver.

Esta nossa dupla qualidade – de investigadora e de profissional – permite-nos ver simultaneamente as duas faces da moeda, o que consideramos ser uma situação privilegiada, pois o contacto com a realidade concreta, o conhecimento das possibilidades e potencialidades da oferta e das exigências e expectativas da procura são apanágio de quem lida com elas numa base diária. Quando a isto se alia a análise teórica e a reflexão sustentada

pelo estudo, a compreensão do fenómeno turístico resulta mais completa. Temos a esperança de que este nosso trabalho resulte em benefício da investigação e da atividade turística em Portugal e, em especial, do Turismo Acessível, objetivo maior desta iniciativa.

A viagem é simultaneamente uma forma de libertação e de realização pessoal. Viajar possibilita o tão desejado encontro com o Outro, que nos permite conhecer melhor a nós próprios. Considerada uma forma superior de divertimento e distração, a viagem constitui uma aventura mais ou menos controlada – e este não é o menor dos seus atrativos. Representa um desafio às nossas capacidades e, por vezes, à nossa resistência, o que agrada a qualquer viajante com espírito aventureiro – inclusive as pessoas com mobilidade reduzida, pois os seus gostos e desejos são idênticos aos dos outros turistas, como bem referem Fontes e Monteiro (2009:67): “o turista [com necessidades especiais] sai de sua casa atraído por interesses comuns à generalidade dos outros turistas...”.

A viagem não só proporciona prazer por si mesma e no próprio momento, como ainda permite que o viajante, regressado ao lar, possa exibir perante família e amigos os seus “troféus” de viagem, revivendo as alegrias da jornada e aumentando ao mesmo tempo o seu estatuto perante os parceiros. Ela apresenta-se como uma forma de realização pessoal e social. O ato de viajar é, então, uma mais-valia, à qual todos têm direito.

Em tempos passados, as pessoas com deficiência poucas oportunidades tinham, sendo consideradas como “incapazes” ou “infelizes”, fardo adicional para quem, nessa situação, já enfrentaria uma condição muito dura em termos físicos e psicológicos, sendo perfeitamente dispensável ter de suportar ainda a discriminação por parte da sociedade, por mais bem-intencionada que essa discriminação, às vezes, pudesse ser. Essa atitude complacente está muito relacionada com a forte dependência apresentada e aceite por muitas destas pessoas. Atualmente, a sociedade já é capaz de lhes reconhecer o direito à dignidade, assim como à descoberta e à aventura, muitas vezes traduzido no hábito de viajar. Isso terá reflexos importantes na procura e na oferta turística relacionadas com esse crescente setor de viajantes, no qual a funcionalidade humana, para além de muito diversa, é determinante, pois “o nível de funcionalidade das pessoas com deficiência tem um impacto na sua experiência de viagem e (...) as suas necessidades variam dependendo do seu nível de funcionamento” Bi, Card e Cole (2007, p.207).

Para além das deficiências congénitas ou adquiridas, permanentes ou temporárias (é bom recordar que um acidente de menores proporções e consequências pode provocar uma situação transitória de perda de mobilidade, obrigando o viajante a adaptações imprevistas), o próprio aumento da população idosa implica um crescimento dos quantitativos de visitantes com mobilidade reduzida. O processo de envelhecimento origina necessariamente alguma deterioração física, a qual pode obrigar o viajante mais idoso a ter de recorrer a meios auxiliares de deslocação, como a cadeira de rodas ou a *scooter*. Estes viajantes querem continuar a aproveitar os seus dias, sendo cada vez maior o número de idosos que, por serem turistas habituais desde a juventude, querem continuar a sê-lo – ou, por não o terem sido, desejam gozar tal experiência. Assim, o número de pessoas que viaja com necessidades especiais tem vindo a aumentar rapidamente, constatação que exige condições materiais e tecnológicas que lhes permitam deslocar-se facilmente e com comodidade. Acaba por ser uma nova forma de deslocação para estes viajantes e para quem os acompanha – o que, certamente, implicará algumas alterações nos hábitos e nas necessidades relacionadas com a viagem.

Deve levar-se em conta que a dependência dos apoios à locomoção é diretamente proporcional ao maior ou menor grau da incapacidade, e que a sua utilização implica uma adaptação, tanto por parte da pessoa que viaja como de quem a assiste. A disponibilização de auxiliares de locomoção leves e maneáveis representou um progresso assinalável no sentido da autonomia; estes podem, sem dúvida, ser ainda melhorados e mais difundidos, facilitando cada vez mais a sua utilização. É necessário, no entanto, que o ambiente físico esteja preparado para estas pessoas e, no caso em apreço, que os destinos turísticos se adaptem de forma a poderem receber condignamente este tipo de visitantes, permitindo-lhes visitar e usufruir plenamente os espaços turísticos, como qualquer outro visitante sem esse tipo de condicionamento. Nesse sentido, autores como Prescott (2012) apresentam alguns princípios a seguir, de forma a transformar um destino turístico num destino turístico acessível, o qual se deverá diferenciar principalmente pelo desenvolvimento da “Cultura da Acessibilidade” (Devile, 2009b, p. 44).

O objeto deste trabalho são as experiências dos turistas e visitantes do dia com deficiência motora que os obrigue a recorrer a um auxiliar de mobilidade específico, designadamente a cadeira de rodas, tanto manual como elétrica. Tal deficiência pode ser congénita ou adquirida, permanente ou temporária. O nosso estudo engloba tanto os idosos com dificuldades de

mobilidade próprias da sua idade avançada como as pessoas que sofram de algum tipo de doença que afete a sua capacidade de se deslocar com recurso exclusivo aos respetivos membros inferiores. As pessoas em questão serão chamadas *visitantes em cadeira de rodas*. Para efeitos do processamento e fluidez do discurso, contudo, pode ocorrer que se utilizem como designações equivalentes as expressões *visitantes com mobilidade reduzida*, ou mesmo, *visitantes com deficiência motora*. Nesses casos, e a menos que outro apoio à locomoção seja expressamente indicado, deverá considerar-se que as pessoas visadas utilizam um único meio auxiliar de deslocação, e que este é, tal como referimos antes, a cadeira de rodas¹.

Para além de uma componente teórica, que pretende realizar uma análise ao «estado da arte» sobre esta matéria, esta Tese tem o objetivo de verificar se a cidade de Lisboa já corresponde às necessidades dos turistas com mobilidade reduzida e de que modo se deve adaptar para melhor os receber, tendo sempre em consideração que “a eliminação das barreiras físicas pode ser apenas parte do problema” (Yau, Mckercher & Packer, 2004, p. 948). Tal como é referido no manual da Comissão Europeia de 1996, quando em viagem “muitos dos problemas enfrentados pelas pessoas com deficiência não são problemas que tenham a ver com as infraestruturas mas com as atitudes” (EC, 1996, p. 13). Também será relevante para o nosso trabalho ter sempre em conta, tal como refere Umbelino (2009, p. 21), que:

“é um lugar-comum referir que, na prestação de serviços turísticos, todos os clientes são especiais. Todos têm uma individualidade, todos têm gostos e exigências próprias”.

Esta é uma ideia que deverá nortear a boa prestação de condições e serviços na atividade turística, e é aplicável a qualquer turista – incluindo os que têm deficiência ou incapacidade.

A escolha de Lisboa como caso de estudo do presente trabalho foi determinada, em primeiro lugar, porque é onde a própria investigadora habita e trabalha há trinta anos – razão pela qual julga poder dizer que conhece bem a realidade turística local. Em segundo lugar, porque consideramos um desafio interessante proceder à interpretação de Lisboa enquanto destino de turismo acessível, indo contra alguns preconceitos, há muito estabelecidos, que determinam a *impossibilidade* de ultrapassar a acidentada topografia da cidade. Por último, porque consideramos importante que um destino turístico internacionalmente reconhecido,

¹ Este auxiliar de deslocação apresenta hoje uma enorme variedade de tipos e dimensões, o que só por si, implica por vezes, sérias dificuldades na standardização de algumas situações.

como é o caso da nossa capital, se venha a preparar para receber adequadamente todo o tipo de visitantes, e nomeadamente aqueles que se podem incluir no Turismo Acessível, acompanhando, assim, as tendências internacionais.

O presente trabalho, que se apresenta como exploratório, consubstancia-se numa tentativa de apresentar a cidade de Lisboa como um possível destino turístico acessível, identificando as barreiras nela existentes, as quais, como referem Darcy (1998) e Eichhorn e Buhalis (2011), podem ser de natureza física, humana ou ao nível da informação, bem como as maneiras de as ultrapassar. Pretendemos desenvolver uma abordagem que não seja apenas baseada na perspetiva das pessoas com plena mobilidade, como tem sido hábito, mas que reflita a perspetiva daquelas que são forçadas a deslocar-se em cadeira de rodas; pretendemos perceber de que forma a cidade é vista por estes visitantes e tentar conhecer o que eles desejariam de facto encontrar, para dessa forma poder ir ao encontro das suas reais necessidades e expectativas. A sua opinião e o seu testemunho levar-nos-ão a algumas sugestões práticas que possibilitem que cada vez mais pessoas nestas condições possam desfrutar da beleza, da cultura e do clima da nossa capital, minimizando-lhes as dificuldades e possibilitando-lhes uma experiência turística agradável e completa. Nesse sentido, apresentaremos um trabalho dividido em duas partes.

Numa primeira parte, denominada “Parte A – Enquadramento conceptual e conceitos operacionais”, iremos apresentar a evolução do Turismo, em geral, e em particular no caso de Portugal, de forma a perceber o modo como a atividade turística foi evoluindo até se afirmar hoje como um elemento essencial no desenvolvimento das sociedades. Podemos reconhecer que o Turismo Acessível, nosso objeto de estudo, se revela como uma recente faceta da oferta e da procura turística, uma das suas múltiplas vertentes a ser estudada, mas o seu gérmen já se encontra pontualmente ao longo da história. E, no caso de Portugal, apresentaremos dois bons exemplos disso, como são os casos do Hospital de Sant’Ana, na Parede, relacionado com a vertente da saúde, e de Fátima, estando este mais relacionado com o turismo religioso. Procuraremos, também, evidenciar as características do turismo atual que, através da globalização e do desenvolvimento das TIC, adquiriu novos contornos. Num segundo momento, procederemos à abordagem teórica do tema, fazendo o seu enquadramento e apresentando conceitos fundamentais como os de *Acessibilidade*, *Design Universal* e *Turismo Acessível*.

Na segunda parte, denominada “Parte B – Estratégias de adaptação de uma cidade para o Turismo Acessível. Estudo de caso: Lisboa”, começaremos por apresentar, a título introdutório, a pergunta de partida que dará forma a todo o desenvolvimento posterior deste trabalho: **«Pode Lisboa ser um destino de referência internacional para o turismo acessível?»**, que depois se concretiza em objetivos e na formulação de hipóteses que serão devidamente apresentadas no ponto 4 desta parte do trabalho.

O passo seguinte é dedicado à explicitação das nossas opções metodológicas, justificando-as de acordo com a natureza deste estudo, que obrigou à utilização de variadas técnicas de recolha de informação, que incluem o questionário, a entrevista e o grupo de foco, não esquecendo a observação participante. Tal diversidade de técnicas, é preciso admitir, não foi uma opção inicialmente determinada, mas veio a mostrar-se indispensável, à medida que fomos aprofundando o trabalho. Cremos que é fundamental adaptar-se o estudo e a sua metodologia às dificuldades e condições que vão surgindo ao longo da investigação, seguindo as pistas que esta vai abrindo. Uma abordagem menos flexível seria inevitavelmente menos conseguida e/ou menos capaz de trazer contribuições novas e imprevistas ao tema. Assim, a metodologia seguida apresenta-se de natureza mista, embora com predomínio de uma abordagem qualitativa.

Após este ponto que incide sobre a metodologia, iremos verificar a forma como o turismo acessível é encarado por diversas entidades públicas e privadas na cidade de Lisboa. Iremos debruçar-nos, com especial atenção, sobre um importante instrumento recentemente criado – o Plano de Acessibilidade Pedonal de Lisboa (PAPL) –, o qual, futuramente, terá importantes repercussões na implementação das acessibilidades na cidade.

Nos pontos seguintes desta fase do trabalho procederemos à caracterização da oferta turística acessível da cidade e da sua procura. No que diz respeito à oferta, procurámos verificar qual o trabalho que tem vindo a ser levado a cabo de forma a adaptar a cidade, para o que nos debruçámos sobre a vertente física – que engloba os espaços públicos, transportes, alojamento, estabelecimentos de restauração, museus, palácios e monumentos, salas de espetáculo e entretenimento, e ainda as lojas, pois o *shopping* apresenta-se hoje como uma importante atividade turística – mas também sobre a dimensão humana, para o que procedemos ao contacto com agentes de viagem, hotéis (ao nível da receção e direção), guias

intérpretes, motoristas de turismo e, ainda, alguns informadores privilegiados, sem esquecer, por último, aqueles que se encontram nos postos de informação turística.

Do cruzamento de toda esta informação propomo-nos demonstrar que Lisboa já é, a um certo nível, um destino turístico acessível, mas que ainda pode melhorar nessa matéria, objetivo que gostaríamos que fosse atingido, de modo a que este destino turístico possa ser futuramente ainda mais atrativo e abrangente, indo realmente ao encontro das necessidades e motivações de Todos aqueles que a visitam.

Terminaremos este trabalho com a resposta à nossa pergunta de partida, assim como às várias hipóteses por nós colocadas, o que esperamos possa vir a contribuir para o desenvolvimento do turismo acessível nesta cidade.

Ao longo da Tese irão sendo apresentadas citações de diversos autores estudados, as quais, à exceção de algumas frases em cabeçalho que entendemos não interferirem com a leitura do texto, quando em língua estrangeira foram traduzidas para português pela própria investigadora de forma a uniformizar o texto e evitar uma apresentação fragmentada.

PARTE A

Enquadramento conceptual e conceitos operacionais

1 – O TURISMO E AS SUAS EVOLUÇÕES

« Les loisirs et surtout les voyages doivent peindre des taches de couleur sur la toile grise de notre existence »

Krippendorf, 1987, p. 35

A democratização da atividade turística, ocorrida principalmente a partir da segunda metade do século XX, veio atrair a atenção para uma característica essencial dos seres humanos, que milênios de sedentarização haviam amortecido e silenciado: a nossa espécie é uma “espécie viajante”.

Desde os primórdios da sua existência, as deslocações faziam parte da vida dos nossos antepassados. Com efeito, numa economia muito simples, de caça e recolha, é necessário acompanhar os ciclos da vida das plantas, procurando outras áreas de abastecimento quando elas escasseiam, e seguindo os animais nas suas migrações. A difusão da espécie humana para além do seu berço original, em África, foi uma longa e lenta viagem de milhares de anos, a primeira de uma série de grandes movimentações de povos que se prolonga até à atualidade. A Viagem parece acompanhar o Homem desde as suas origens mais remotas segundo formas que a sociedade, ao longo dos tempos, foi utilizando para satisfazer as mais variadas necessidades; o fenómeno que hoje designamos por Turismo é um resultado desse mesmo processo.

O Turismo levou algum tempo a desenvolver-se e autonomizar-se e, embora pressuponha a Viagem, não é inteiramente coincidente com esta e implica muitos outros elementos que contribuem para a satisfação das necessidades dos viajantes – de ordem psicológica, física, material e cultural.

Uma viagem costuma ser empreendida a fim de satisfazer uma necessidade: diremos que é uma deslocação *para*. *Para* conquistar, *para* procurar novas áreas agrícolas, *para* fazer comércio, *para* difundir a religião, *para* buscar novas oportunidades na vida. As sagas ilustrando essas motivações abundam: a prodigiosa expedição de conquista de Alexandre, o Grande, as navegações dos Vikings para as Américas, as míticas deambulações de Marco Polo

no Oriente, a missão cristã, a emigração de milhões de europeus para os Estados Unidos, seduzidos pela esperança de uma vida melhor, o “sonho americano”.

Uma viagem de turismo é uma deslocação *porque* gostamos de ver coisas novas; *porque* nos interessa conhecer a vida de outros povos; *porque* a televisão nos despertou o desejo de ver pessoalmente um determinado lugar; *porque* no Inverno nos apetece abandonar as nossas cidades sombrias, trocando-as pela praia, o sol e o calor; *porque* nos interessa apreciar uma manifestação artística; *porque* nos fascina um qualquer evento algures no Mundo... A lista é interminável, mas todas estas razões, hoje, têm um ponto em comum: *não são explicações ou desculpas*. O visitante moderno viaja porque quer, porque lhe apetece, segundo a sua própria agenda, e não se sente na obrigação de fornecer justificações para os seus atos. O viajar aparece de novo como uma necessidade, fazendo agora também parte integrante da vida social do indivíduo, porque “se as pessoas não viajarem perdem estatuto” (Urry, 1990, p. 5).

Em épocas anteriores à nossa, a viagem empreendida por motivos de comprazimento pessoal não foi decerto desconhecida, mas geralmente escondia-se atrás de razões práticas e tangíveis e justificava-se através delas: como se se tivesse receio de admitir francamente a curiosidade e o prazer da descoberta. Por isso, Palma Brito (2003, p. 226) afirma que

“o prazer de viajar é próprio do homem, mesmo quando o viajar representa incómodo e transtorno ou tem a explicação, por vezes, um alibi, em práticas religiosas ou no conservar da saúde”.

Assim, paralelamente às viagens empreendidas por necessidade e obedecendo a finalidades bem definidas, encontramos um outro tipo de viagem, com objetivos mais imprecisos e sujeitos ao acaso das preferências individuais e do gosto pela descoberta – viagens promovidas essencialmente para proporcionar prazer ao viajante e satisfazer a sua curiosidade. Também Lousada e Pires (2010, pp. 65/66) referem que

“aos objetivos educativos do *Grand Tour* (...) sucederá a viagem com meros fins recreativos, praticada pela gente vulgar, na qual os ingleses também foram pioneiros”.

E por que imperiosos motivos viajamos? Para Krippendorf (1987), a possibilidade de viajar reveste-se de capital importância, pois, a longo prazo, o quotidiano só é suportável se o pudermos temporariamente abandonar. Segundo ele, o equilíbrio psicológico cria-se através da satisfação de necessidades contraditórias, como o trabalho que se opõe ao repouso, o risco

à segurança, a liberdade à obrigação. Nesta dialética em que o quotidiano se opõe ao anti quotidiano, o turismo é percebido como um fenómeno social diretamente associado aos tempos e espaços não quotidianos (Silva, 2011), onde a atividade turística adquire um importantíssimo papel, contribuindo enormemente para a felicidade das pessoas que dela podem participar (Krippendorf, 1987).

Mas se viajar foi, em tempos, o privilégio dos ricos, com o fim da Segunda Guerra Mundial as viagens sofreram uma profunda democratização, seguindo o padrão genérico de nivelamento social que caracterizou o século passado, ou seja, a extensão a camadas populacionais cada vez mais vastas dos antigos privilégios dos nobres e ricos – que vão desde a participação política aos padrões de higiene pessoal e doméstica, passando também pelos hábitos de viagem. Assim nasceu o turismo de massas, garantindo a um crescente número de pessoas o enriquecimento pessoal e o equilíbrio psicológico que a viagem consegue proporcionar.

Tem havido uma longa evolução nas formas que assume o Turismo, o que lhe permitiu atingir a posição de fenómeno transversal e interdisciplinar que hoje conhecemos. Autores como Silva (2012) afirmam ser essa transversalidade e interdisciplinaridade que consagram a riqueza do fenómeno turístico – embora tais características se revelem, por vezes, condicionantes limitadoras para o seu desenvolvimento, estudo e conhecimento.

Se, devido a uma persistente visão economicista da sociedade, os aspetos económicos do Turismo foram os primeiros a ser valorizados e estudados, hoje em dia reconhecem-se as suas múltiplas facetas, nomeadamente as que se relacionam com o aspeto sociológico, tido como um dos mais relevantes. Diversos autores como Dann e Cohen (2002), Urry (1990) e Krippendorf (1987) defendem que o turismo se apresenta como um importante fenómeno social e como tal deve ser estudado. Segundo Bull (1991, cit. por Silva, 2011, p. 34), o Turismo é uma das poucas atividades que atraem simultaneamente a atenção de investigadores dos vários ramos das Ciências Sociais, como a Economia, a Geografia, a Sociologia, a Antropologia, a Psicologia, o *Marketing* e outras, que assim a analisam nas suas diversas perspetivas, tal como podemos analisar no seguinte quadro, elaborado por Silva (2011, adaptado de Hall, 2005) e que a autora considera uma boa compilação dos estudos efetuados:

Quadro 1 – O Estudo do Turismo e as Ciências Sociais

| DISCIPLINAS | ÁREA/OBJETO DE ESTUDO | AUTORES |
|-------------------------------|---|--|
| Economia | Contribuição económica do turismo para a economia nacional, regional e local. Avaliação dos custos e benefícios económicos. | Adrian Bull (1991) e Thea Sinclair & Mike Stabler (1997). |
| Gestão | Gestão do negócio turístico com operadores, serviços e recursos humanos. Estratégia do negócio em turismo. | Neil Leiper (1995); Slavoj Medlik (1995) e John Tribe (1997). |
| <i>Marketing</i> | <i>Marketing</i> das atrações, produtos e destinos turísticos. Comportamento do consumidor em turismo. Publicidade e promoção do turismo. | Alastair Morrison (1989); Emie Heath & Geoffrey Wall (1992); Susan Horner & John Swarbrooke (1996, 1999); Philip Kotler, Donald Haider & Irving Rein (1993); Philip Kotler, John Bowen & James Makens (1996) e Philip Kotler & Kevin Lane Keller (2006). |
| Psicologia | Motivações de viagem dos turistas. Comportamento dos turistas. | Philip Pearce (1982, 1993, 2005) e Glenn Ross (1994). |
| Sociologia | O Turismo como um fenómeno das sociedades contemporâneas. Turismo e pós-modernidade. Motivações turísticas. Imagem dos destinos turísticos. Tipologias dos turistas. Impactos socioculturais do desenvolvimento do turismo. A procura turística como uma forma de consumo social. | Eric Cohen (1972, 1979, 1984); Dean McCannell (1973, 1976); Sheldon Cohen & Laurie Taylor (1976); John Urry (1990); John Urry & Carol Crawshaw (1995); Graham Dann (1996); Tom Selwyn (1996) e Chris Rojek & John Urry (1997). |
| Antropologia | Relação entre turistas e residentes. Análise dos efeitos culturais do desenvolvimento do turismo. Valores e mudança cultural. | Valene L. Smith (1989); David Harrison (1992) e Dennison Nash (1996). |
| Politica | Compreensão da política do turismo e do processo de tomada de decisão. O papel dos grupos de interesse. Relações internacionais. Economia e política do turismo e o exercício do poder. | Colin Hall (1994); Colin Hall & John Jenkins (1995) e James Elliott (1997). |
| Geografia | Análise e gestão espacial do turismo. Compreensão dos lugares turísticos e movimento de pessoas. Abordagem comunitária. Geografia histórica do turismo. Gestão dos Parques Nacionais e Naturais. Avaliação dos impactos sociais e ambientais. | Peter Murphy (1985); David Pearce (1987); Gareth Shaw & Allan Williams (1994); John Towner (1996); Colin Hall & Alan Lew (1998); Colin Hall & Stephen Page (2002) e Colin Hall & Alan Williams (2002). |
| Planeamento Urbano e Regional | Estudos do desenvolvimento do turismo. Desenvolvimento regional. Planeamento do turismo. Participação pública. Desenvolvimento do turismo urbano. | Clare Gunn (1979); Edward Inskeep (1991) e Colin Hall (2000). |
| Ecologia | Impacto do desenvolvimento do turismo no Ambiente. Turismo e biodiversidade. Ecoturismo e Parques Nacionais e Naturais. | Ann & John Edington (1986) e David Newsome, Susan Moore & Ross Dowling (2002). |
| Arquitetura e Design | Desenvolvimento e design das infraestruturas turísticas. Arquitetura da paisagem. Conservação do património. | Fred Lawson & Bauud-Bovy (1977) e Fred Lawson (1995). |

Fonte: Adaptado de Silva (2011)

Ainda de acordo com Silva (2011), a sociedade contemporânea, nas suas causas e efeitos, constitui-se como um elemento motor do Turismo, o qual preenche quatro funções sociológicas importantes:

1. compensa algumas das perdas originadas pela sociedade contemporânea, como sejam aquelas relacionadas com os contactos humanos e com a Natureza, e os que se ligam com a própria liberdade dos indivíduos;
2. permite o bem-estar físico e mental necessário ao equilíbrio dos indivíduos, de que nos falam Cohen (1979) e Krippendorf (1987);
3. possibilita aos indivíduos o alargamento de horizontes, através da descoberta do novo e do desconhecido;
4. funciona como uma recompensa ao esforço da sobrevivência nas sociedades atuais (Schmidhauser, 1989, cit. por Silva, 2011, p. 31)

Numa abordagem mais sociológica e antropológica do fenómeno turístico, o turista torna-se, sem dúvida, o ator principal e dele depende o desenvolvimento desta atividade. Esta abordagem é, ela própria, uma evolução no estudo do turismo, facto que nos irá permitir conhecer melhor este fenómeno, na medida que nos dá a conhecer o turista a partir dele próprio. Os turistas não são todos iguais e quando viajam apresentam motivações e objetivos diferentes, havendo, assim, a necessidade de estabelecer tipologias distintas que deverão ser tidas em conta ao longo de todo o processo turístico e que são relevantes no estudo e compreensão desta atividade. Assim, Cohen (1979) distingue os “peregrinos modernos” (*modern pilgrims*) daqueles que “buscam o prazer” (*pleasure seekers*). A primeira expressão remete-nos para uma persistente interação entre o turismo e a dimensão religiosa, com a busca, mais ou menos estrita, da satisfação de necessidades “espirituais”, nas quais se enquadra também atualmente, por exemplo, a busca de uma realização cultural. Por sua vez, Plog (1991) desenvolve a teoria dos opostos, onde os turistas se dividem por duas categorias principais, os *psicocêntricos* (confiáveis ou passivos), escolhendo destinos mais frequentados, e os *alocêntricos* (aventureiros e ativos), que pretendem descobrir o mundo. Entre estes dois opostos, encontram-se os *mesocêntricos*, provavelmente a categoria onde se enquadra hoje a maior parte dos turistas, de acordo com o seguinte gráfico:

Figura 1 – Modelo das tipologias dos turistas de Plog



Fonte: Rodriguez, 2012 (<http://www.eumed.net/rev/turydes/12/jpr.pdf>)

Segundo McIntosh, Goeldner e Ritchie (1995), encontramos-nos em plena Era das Viagens (*Age of Travel*), onde o turismo aparece como um modo de vida mas em permanente mudança, exigindo, por isso, constantes adaptações às variadas formas e desafios que vai assumindo. Um dos maiores desafios que hoje se nos apresenta é possibilitar a todos a participação nesse modo de vida em viagem, e isso inclui a população sobre a qual se debruça este estudo – os visitantes em cadeira de rodas.

1.1 – A EVOLUÇÃO HISTÓRICA DO TURISMO

No início de um estudo sobre Turismo Acessível, que enquanto objeto de estudo se revela como um dos resultados da atividade turística contemporânea, torna-se importante apresentar uma breve evolução histórico-social do Turismo. Esta abordagem permitirá, certamente, ajudar a enquadrar o aparecimento do nosso objeto de estudo e a compreender melhor a importância da viagem, ao nível pessoal e social.

Analisaremos o fenómeno turístico, em geral, e também as formas de que este se revestiu, e reveste, em Portugal, dedicando especial atenção à génese do Turismo Acessível. Este veio a surgir contemporaneamente da confluência de diversos fatores, que vão desde cuidados médicos mais qualificados, meios de transporte adaptados e uma mentalidade mais aberta, entre outros; mas as viagens empreendidas por pessoas que não dispõem de mobilidade completa são uma realidade antiga a que procuraremos dedicar a devida atenção neste ponto do nosso trabalho – mesmo que tenhamos de inferir muitas das nossas conclusões, dada a escassez de referências relativas ao tema nas fontes históricas. Da nossa análise ressalta que, na medida das capacidades técnicas de cada época, existiram decerto diversas formas de preocupação com a acessibilidade: embora esta não apareça como um *conceito*, acaba por se manifestar na prática de diferentes maneiras, que procuraremos destacar.

De acordo com Cunha (2013), o turismo teve a sua revolução no séc. XX, mas é uma atividade que vem já de tempos imemoriais (McIntosh, Goeldner & Ritchie, 1995); embora nem todo o ato de viajar se possa classificar como Turismo, o certo é que sempre se empreenderam viagens que, mesmo apresentando *oficialmente* motivações diversas, acabavam por revelar um fundo de satisfação de interesses íntimos, intelectuais e afetivos, e uma aspiração à mudança e à variedade, que anunciavam já a mentalidade do turista moderno. Segundo Cunha (2013), esse desenvolvimento do turismo pode ser dividido em três períodos: a Idade Clássica, a Idade Moderna e a Idade Contemporânea². Optámos, no entanto, por considerar quatro períodos, procedendo a uma subdivisão da Idade Clássica em Antiguidade e Idade Média, por entendermos terem havido alterações significativas que justificam esta divisão.

² A primeira corresponderia ao período entre os primórdios das civilizações e o século XVII, a segunda estaria compreendida entre o século XVIII e o XIX e a última, iniciada no princípio do século XX, dura até aos nossos dias.

O Turismo na Antiguidade: Desde tempos muito recuados que se viaja e se empreendem expedições que hoje chamaríamos turísticas, mas que, na época, apareciam ligadas a outras motivações, socialmente mais aceitáveis. Diríamos que, na Antiguidade, os principais motivos que levavam as pessoas a deslocar-se – para além das viagens utilitárias, de comércio e outras – seriam de *natureza religiosa*, compreendendo este conceito uma miríade de aspetos diferentes, que oportunamente discriminaremos; mais tarde, outras motivações se lhes juntaram, sendo que “a essência de cada motivação humana é a satisfação de uma deficiência (devendo-se interpretar deficiência como uma falta ou situação desfavorável)” (Vukoni’c, 1996, p. 42).

O desenvolvimento de economias de produção, iniciado no Crescente Fértil há cerca de dez mil anos, criou excedentes transacionáveis, libertando riquezas para a construção de templos e locais sagrados, os quais eram objeto de peregrinações e festivais religiosos procurados pelos fiéis em datas festivas. Sabemos, por exemplo, que há mais de quatro mil anos se organizavam viagens pelo Nilo para visitar os diversos templos; essas visitas faziam-se principalmente na época das cheias do rio, quando não era possível executar trabalhos agrícolas, pois só nessa altura as pessoas se poderiam dedicar aos aspetos religiosos, visto a maioria das religiões, certamente enquadradas com aquilo que eram as necessidades das pessoas, dar preferência “ao tempo de trabalho sobre o tempo livre.” (Vukoni’c, 1996, p. 6).

Os Gregos desenvolveram atividades muito diversas no âmbito do turismo religioso, a que se encontrava ligado o turismo desportivo e o de saúde. Os grandes santuários, como o de Zeus, em Olímpia, eram visitados por milhares de pessoas, sobretudo por altura dos grandes festivais. Em Olímpia celebravam-se, de quatro em quatro anos, os Jogos Olímpicos, ponto máximo do culto de Zeus³. Estes Jogos, ao contrário dos seus descendentes da era moderna, não eram simples manifestações desportivas, mas uma modalidade de culto religioso: os atletas competiam pela vitória que a divindade lhes concederia, vitória essa vista como manifestação do favor divino e sinal de proteção e boa sorte. Os quantitativos dos espetadores eram importantes, com um impacto notável sobre a vida das populações residentes, ainda que este fosse mitigado pela escassa periodicidade dos eventos.

³ Embora fossem os mais importantes de todos os Jogos, os que se tinham lugar em Olímpia não eram os únicos: em Delfos realizavam-se os Jogos Píticos, em Corinto os Ístmicos, em Nemeia os Nemeus, em Atenas os Panatenaicos; mesmo o deus da medicina, Asclépios, de quem adiante falaremos, teve Jogos, realizados no seu santuário de Epidauro

O santuário de Apolo, em Delfos, também era objeto de inúmeras visitas, e não apenas durante os Jogos que lá se realizavam, porque, além de santuário oracular, em Delfos também se praticava a cura, uma vez que Apolo era o deus da medicina (Martínez, Fernandez-Galiano & Melero, 1997, p. 52). Contudo, a difícil acessibilidade do santuário, situado na encosta de uma montanha escarpada, decerto desencorajaria os mais doentes de o frequentar. Mais tarde, a função de deus médico passou para Asclépios (ou Esculápio), filho de Apolo, em honra de quem se construiu um grande santuário em Epidauro⁴, onde, para além dos tratamentos cirúrgicos e farmacêuticos disponíveis na época, se recomendava que os doentes dormissem num pórtico anexo ao templo, esperando que a divindade lhes indicasse, em sonhos, o tratamento mais indicado para os seus males (Iakovidis, 1993, p. 138); inúmeros ex-votos, encontrados nas escavações arqueológicas, atestam os bons resultados do método e o número de enfermos que o visitavam, os quais aí procuravam a cura aliando a motivação religiosa à saúde. “Os bons acessos e as amplas instalações do santuário” (Iakovidis, 1993, p. 131) seriam, sem dúvida, decisivos para facilitar a visita dos doentes e “inválidos” que aí procuravam alívio para os seus males e que para aí se deslocariam ou seriam transportados das mais diversas maneiras⁵.

Depois das conquistas de Alexandre, a expansão do espaço de língua grega facilitou a realização de viagens; entre os anos de 150 e 120 a. C. foi elaborada a lista das Sete Maravilhas do Mundo, atribuída a Antípatro de Sídon. A lista também é conhecida como *Ta hepta Thaemata* ("as sete coisas dignas de serem vistas")⁶. Que tal lista tenha sido elaborada é prova indireta da criação do hábito da viagem cultural, que se terá iniciado nesta altura. Foram escritos roteiros de viagem e guias turísticos⁷, apontando os melhores percursos e indicando as atrações de cada terra, persistindo até aos nossos dias essa necessidade de informação, cada vez mais abrangente e detalhada; os guias e mapas sempre foram um apoio imprescindível para qualquer viajante.

⁴ Célebre pelo seu esplêndido teatro, ainda hoje em uso; as suas dimensões – capacidade para 12.000 pessoas – sugerem a quantidade de visitantes que ali se dirigiam.

⁵ Já na Grécia existiriam cadeiras de rodas. Hefesto, o deus da Metalurgia, devido a uma má formação dos membros inferiores, fazia-se transportar numa cadeira de rodas, conforme uma representação encontrada num vaso do séc. IV A.C. (ver site: <http://www.deficienteciente.com.br/2012/01/cadeira-de-rodas-e-sua-evolucao-historica.html>)

⁶ In site <http://www.sohistoria.com.br/curiosidades/seteantigo/>; [acedido a 27 de janeiro de 2015]

⁷ No séc. II D.C., o geógrafo grego Pausânias escreveu um guia de viagem com o título “Descrição da Grécia” baseado nas suas próprias viagens nesse país e composto por 10 volumes, onde se podia obter informação sobre as diversas regiões, que ia desde os aspetos arquitetónicos até aos pequenos objetos artísticos. Foi um guia muito apreciado e imitado.

Depois da conquista romana, as viagens aumentaram em quantidade e extensão, facilitadas pela paz que os governantes impunham e pelo excelente sistema de estradas e comunicações marítimas do Império. Já então as “acessibilidades” (no primeiro e mais lato sentido do termo) se revelavam importantes, facilitando a deslocação dos viajantes. Os filhos da aristocracia romana mais abastada apreciavam peregrinar pelo Oriente e pelas terras da antiga Grécia, apreciando as obras de arte, explorando os locais famosos e estudando:

“para estudar [filosofia], os jovens romanos iam para a suprema cidade universitária de Atenas ou para um dos outros centros gregos de educação superior, como Rodes, Mitilene, Éfeso, Pérgamo, Tarso, Esmirna, Alexandria (...)” (Grant, 1967, p. 90), naquilo a que chamaríamos um turismo académico⁸.

O Turismo na Idade Média: Na imaginação popular, a Idade Média foi um período de isolamento e imobilismo; poucos imaginariam esta época como uma época de viagens. No entanto, viajou-se muito durante este período⁹. Embora existissem muitos jovens intelectuais viajando à procura de uma formação superior, dirigindo-se aos grandes centros universitários, como Paris e Bolonha, podemos dizer que nesta época a grande motivação para a viagem era principalmente religiosa, incluindo-se na visão do mundo medieval, em que a finalidade da vida humana consistia na salvação da alma. É a época das grandes peregrinações.

E se, numa primeira fase, se “desenvolve o espírito de hospitalidade, o qual constituía um ato honroso” (Cunha, 2013, p. 24) – de acordo com a moral cristã, a hospitalidade é um dever para quem recebe e um direito para quem chega –, cedo se diagnosticou que o grande número de viajantes, que frequentemente chegavam doentes e cansados, excedia a capacidade de alojamento caridoso. Apareceu, então, a necessidade de se criarem estabelecimentos próprios para os acolher e tratar. A criação de alojamento e outros serviços para apoiar estes peregrinos deu origem ao que podemos considerar como as primeiras manifestações da oferta turística.

⁸ Que não deixa de ter semelhanças com os Programas Erasmus da atualidade; e, na sua vertente cultural e artística, antecipa o *Grand Tour*.

⁹ O apreço medieval pelas viagens revela-se no sucesso que o livro das viagens de Marco Polo conheceu; mesmo duvidando de algumas das maravilhas nele descritas (como o papel-moeda chinês), os europeus apaixonaram-se por aquele relato fantástico do outro lado do Mundo.

Ricos devotos fundaram e subvencionaram albergarias e hospitais;¹⁰ as confrarias piedosas assistiam os peregrinos enfermos e exaustos. Tal como Ambrósio (2006, pp. 65/66) refere, “o santuário, lugar singular da presença divina, exerce uma atração particular sobre o coração do pobre de Deus (o pecador, o doente, o sofredor) ...”, sendo provável que entre os peregrinos já estivessem pessoas com mobilidade reduzida que não se privavam dos benefícios das peregrinações: muitas o fariam, decerto, confiando na ajuda e apoio de familiares e amigos, bem como das instituições piedosas que iam encontrando ao longo do caminho. Encontramos na própria Bíblia diversas referências a pessoas com mobilidade reduzida que ilustram esta situação, como é o caso do paralítico de Cafarnaum (Mateus 9:1.8, Marcos 2:1.12 e Lucas 5:17.26), que é trazido em peso pelos seus familiares, ou outros que se deslocavam a locais sagrados como o poço de Betsaida, onde se concentravam enfermos, aleijados e paralíticos, pois acreditavam que aí aparecia um anjo que os poderia curar (João 5:5.9).

Três grandes centros atraíam os peregrinos medievais. Em primeiro lugar, a longínqua e difícil de atingir Cidade Santa, Jerusalém, alvo de grande número de viagens piedosas. A seguir a Jerusalém surgia Roma, sede do papado e local do martírio de tantos santos, dotada de tantas e tão belas igrejas, e por isso um destino prestigioso, atraindo inúmeros “romeiros”. Os diversos papas estimulavam essas deslocações, concedendo indulgências¹¹ aos peregrinos, os quais faziam a fortuna da cidade.

No Ocidente da Europa, Santiago de Compostela reunia as preferências dos crentes como destino de peregrinação, sabendo-se que já no século XI era um dos principais lugares de peregrinação da Cristandade. Ao longo das rotas que conduziam a Santiago (ditas genericamente “Estrada de Santiago” ou “Caminho de Santiago”, as cidades cresciam e construíam-se amplas igrejas, que hoje fazem parte da oferta cultural de muitos destinos turísticos. Nelas se exibiam, na época, uma vasta profusão de relíquias, para assim atrair os peregrinos (sendo esta uma nova forma de oferta turística). Poderíamos falar também aqui de

¹⁰ A mãe de D. Afonso Henriques, D. Teresa, fundou uma albergaria que veio a dar origem à atual Albergaria-a-Velha. Uma lápide atesta o acontecimento: “Albergaria de pobres e passageiros da Rainha D. Teresa com 4 camas e 2 enxergões e esteiras, lume, água, sal, fogo e cavalgadas e esmola e ovos ou frangos aos doentes” (fonte: albergariacriativa.blogs.sapo.pt/1019.html)

¹¹ Uma *indulgência* consistia no perdão, a aplicar após a morte, da pena devida pelos pecados cometidos em vida. Era concedida a quem realizasse certos atos de piedade, sendo a peregrinação um deles. É razoável admitir que também as pessoas com deficiência pretendiam recebê-las, tanto mais que a sua deformação física seria vista, na época, como um castigo para os seus pecados.

um outro tipo de manifestação relevante de turismo, onde certamente se incluíam muitas pessoas com deficiência¹², como a seguinte figura (embora tardia) ilustra:

Figura 2 – Peregrinação (colunelo destinado à Sé de Lisboa, século XIX)



Fonte: Arquivo da Autora

Todos estes centros urbanos teriam de se preparar para receber estes visitantes¹³, fornecendo alojamento de diversas categorias, alimentação, atendimento médico, relíquias e mais recordações devotas, e outros serviços diversos. Encontramos aqui reunidos muitos dos elementos essenciais à atividade turística contemporânea.

Para aqueles que de todo não pudessem empreender a peregrinação, devido a idade avançada, doença grave, invalidez ou extrema pobreza, a caridade medieval encontrou um expediente, na forma de peregrinações simbólicas, traçadas no chão de algumas igrejas: os labirintos. “O labirinto (...) podia ser percorrido como uma forma de peregrinação (...) Por vezes, o circuito (...) era usado como um substituto para a verdadeira peregrinação a Jerusalém” e, por tal motivo, veio a ser chamado *Chemin de Jerusalem* ou Caminho de Jerusalém¹⁴. Os fiéis, depois de confessarem os seus pecados, percorriam-nos piedosamente

¹² Atualmente a peregrinação em cadeira de rodas manual é aceite oficialmente em Santiago de Compostela, dando acesso ao certificado de peregrino, tendo havido no ano de 2014, de acordo com as estatísticas da Oficina de Acogido al Peregrino, 98 pessoas em cadeira de rodas que realizaram essa peregrinação. Dados obtidos no *site*: www.pererinosantiago.es/esp/oficina-del-peregrino/estadisticas [acedido *online* a 13 de agosto 2015]

¹³ Tal como Ambrósio (2006:88) refere, em 1996, quando a associação das cidades santuário (Alltötting, Fátima, Loreto, Lourdes e Czestochowa na Polónia,) se reúne pela primeira vez e decidem que o acolhimento se deve basear na qualidade, um dos pontos considerados é que se deve “criar um urbanismo que concilie a vida da cidade e a circulação dos peregrinos, em particular os deficientes ...”.

¹⁴ Dados obtidos no *site*: In http://www.lessons4living.com/chartres_labyrinth.htm [acedido a 27 de janeiro de 2015]

do princípio ao fim, e de volta; tendo depois ido à missa e comungado, ganhavam as indulgências de uma verdadeira peregrinação: era o caminho da salvação da alma **para todos**, inclusive as pessoas com deficiência.

No século XV, assinalando o final da Idade Média, os Descobrimentos abriram uma nova era para o Mundo, suportada por grandes alterações ao nível tecnológico, económico, social e cultural. À viagem empreendida *para* – que, com raras exceções, caracterizou as épocas anteriores –, veio juntar-se a viagem feita *porque*,

“onde as camadas superiores da sociedade desenvolveram o gosto pelas viagens de recreio, apenas com o fim de conhecer e ter novas experiências” (Cunha, 2013, p. 26).

O Turismo na Idade Moderna: A Reforma, cindindo a Cristandade nos campos católico e protestante, veio diminuir o fluxo das peregrinações religiosas, firmemente rejeitadas pelo campo protestante, desalinhado de santos, relíquias e milagres.

Mas, como referem autores como Sproccatti (1997) e Orrey (1972), outras “peregrinações”, estas de natureza laica, se lhes sucederam: artistas plásticos como Velázquez, Rubens, Boucher, David e Fragonard, e músicos como Haendel e Gluck, entre muitíssimos outros, fizeram a indispensável viagem de estudo a Itália – que podia durar anos. Poucos foram os pintores, escultores, arquitetos, compositores e executantes musicais de alguma importância que não empreenderam essa deslocação, a fim de ficarem a conhecer a obra dos grandes mestres e aperfeiçoarem a sua própria arte, muitas vezes a expensas dos seus patronos, reis e grandes senhores laicos e eclesiásticos, interessados em engrandecer o seu prestígio graças ao talento e competência dos artistas ao seu serviço.

A peregrinação artística não se restringiu aos artistas profissionais: na segunda metade do século XVII, as pessoas cultivadas e com posses suficientes habituaram-se a viajar; os jovens aristocratas, principalmente de origem inglesa, habituaram-se a viajar pela Europa, em longas deambulações entendidas como sendo de estudo ou de complemento de educação – ritos de passagem intelectuais e artísticos. A moda iniciou-se por volta de 1660, e durou cerca de dois séculos; é conhecida pela expressão francesa *Grand Tour*, que poderemos traduzir como *grande circuito*.

É consensual considerar o *Grand Tour* como o antepassado direto do Turismo: uma viagem empreendida para satisfação pessoal, destinada a satisfazer a curiosidade cultural, permitindo ao jovem conhecer-se a ele próprio e aprender sobre os outros. Para Cunha (2013), é com esta prática que nasce o verdadeiro conceito de turismo. É “o itinerar da cultura, da curiosidade, do prazer” (Palma Brito, 2003, p. 222).

Tendo os centros urbanos europeus como destinos preferidos, nas suas deambulações por Itália¹⁵ o *touriste* fazia-se acompanhar de um *cicerone*¹⁶ local, antepassado dos atuais guias intérpretes, entendido em arte, monumentos, curiosidades e música. Desta altura são também os primeiros guias de viagem modernos, como o popular Richardson.

Começam a aparecer os organizadores de viagens: segundo Fukushima (2011, p. 41), em 1822, em Bristol, Robert Smart irá aparecer como o “primeiro agente de navios no mundo”, mas é Thomas Cook que, em 1841, funda a agência Cook & Son, sendo esta geralmente considerada a “primeira agência de viagens do mundo”¹⁷; no ano de 1758, é fundada a Cox & King¹⁸, uma companhia oficial de viagens ligada ao âmbito militar, sendo responsável pelas deslocações dos membros dos regimentos de elite, os designados *Foot Guards*.

É também neste período que aparece outra atividade turística de grande futuro, mas inicialmente ligada apenas à saúde: os banhos de mar, anunciados como um tratamento

¹⁵ O percurso, que durava cerca de 3 anos, era mais ou menos normalizado: esperava-se que os jovens visitassem a França e adquirissem alguma fluência no francês, a língua aristocrática e da diplomacia, e de passagem percorreriam a Alemanha e a Suíça, mas o principal destino era a Itália. Aí, os viajantes deviam visitar as principais cidades – Florença, Veneza e sobretudo Roma, demorando-se meses ou anos (a duração normal do circuito era de cerca de três anos, mas havia quem excedesse largamente este prazo). Alguns viajantes mais aventureiros estendiam as suas deambulações até à Grécia, na época dominada pelos turcos; Thomas Beckford tomou a direção oposta e visitou Portugal, onde foi calorosamente acolhido pela nobreza.

¹⁶ Já Voltaire (1769) referia este hábito nas suas *Les Lettres d'Amabed* (Cartas a Amabed), in *Romans et Contes de Voltaire*, 1ª ed. Garnier Flammarion: Paris, 1967, onde se lê:

“O signor Amabed pode contar comigo, enviar-lhe-ei um Cícero [em italiano Cicerone] que ficará ao seu serviço; só tem de mo dizer (...).”

Voltaire também acrescenta a seguinte nota: “É sabido que em Roma se chama Cícero [ou seja, Cicerone, em italiano] às pessoas que fazem ofício de mostrar as antiguidades aos estrangeiros”. A designação também existe em português: “Do it. *cicerone*, uso figurado de *Cicerone* (forma it. do antr. *Cícero*), dado, por graça, aos guias em alusão à sua verbosidade”, in *Dicionário Etimológico da Língua Portuguesa* (3ª. Ed.), 2º volume, Livros Horizonte, 1977; “ETIM it, *cicerone* (séc. XVIII) ‘id’, dada a célebre eloquência de Cícero, orador e político romano (106 – 43 a. C.), estabeleceu-se então uma comparação desse com os guias romanos, graças à efusividade dos últimos”, in *Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa*, tomo V, 2001.

¹⁷ Segundo Cunha (2013, p.28), este pioneiro irá organizar a primeira viagem à volta do mundo.

¹⁸ Informação acedida no site oficial da empresa que ainda hoje existe. Site: www.coxandkings.com/

médico. Acreditava-se, seguindo os ensinamentos do Dr. Floyer¹⁹, que o mar tinha poderes milagrosos, até mesmo para os paralíticos. Não se julgue que se tratava de uma atividade de prazer: o Dr. Richard Russel “recomendava o tempo frio para os banhos de mar; [três senhoras suas conhecidas] banhavam-se em Brighton antes do amanhecer, em Novembro.” (Wright, 1970, p. 122). Durante o séc. XIX, a procura das praias intensificou-se, sendo os banhos de mar frequentados até por reis em busca da cura para os seus males.

No final do séc. XIX assistiu-se a grandes desenvolvimentos tecnológicos que, juntamente com o desenvolvimento da economia mundial, permitiram que o turismo entrasse numa outra fase. O aumento da riqueza em circulação e a sua melhor distribuição produziram grandes alterações sociais, que conduziram, algumas dezenas de anos mais tarde, à democratização do turismo, o qual agora se foi massificando e banalizando, assumindo-se como um direito. Mas, por esta época, ainda não encontrava uma grande participação das pessoas com deficiência na atividade turística, ficando essa participação, salvo as poucas exceções de pessoas mais abastadas, apenas confinada ao turismo de cariz religioso e/ou de saúde. Lurdes, o primeiro dos grandes santuários de cura, inaugurado em 1858, começará a atrair grande número de fiéis, seguido de Fátima, a partir de 1917.

O Turismo na Idade Contemporânea: A riqueza produzida na Revolução Industrial e a melhoria dos transportes que dela emergiu (comboios e barcos de passageiros) proporcionaram não apenas viagens mais fáceis, rápidas e agradáveis, como ainda crescentes grupos sociais capazes de se dedicarem às deslocações de prazer. Os meios de transporte irão ter uma grande importância no desenvolvimento desta atividade e “cedo se evidencia (...) a importância dos caminhos-de-ferro na mobilização dos fluxos [turísticos], tanto internos como internacionais” (Ferreira & Simões, 2010, p. 78).

Inicialmente, as viagens, ainda muito caras, encontravam-se restringidas às novas classes abastadas de industriais, comerciantes e banqueiros, para quem se recriaram todas as condições de comodidade a que estavam habituadas no dia-a-dia²⁰: é assim que surgem sumptuosas carruagens em comboios de luxo, as esplêndidas instalações nos paquetes – os barcos de passageiros, uma novidade da época –, os aparatosos hotéis (apropriadamente

¹⁹ Médico e religioso inglês, autor da obra *História do Banho Frio*, publicada em 1701.

²⁰ Ver, respetivamente sobre barcos de passageiros e comboios de luxo:

<http://library.duke.edu/digitalcollections/adaccess/guide/transportation/passenger-ships/>
<http://www.orient-express.eu/en/>

designados por *palaces*). Mas não tardou para que as classes médias também colhessem os benefícios de todo este desenvolvimento e os viajantes que não se deslocavam por motivos profissionais, “deixaram de ser apenas os ociosos ricos, os diplomatas, os grandes negociantes e os intelectuais e artistas” (Lousada & Pires, 2010, p. 65). De repente, nenhum destino se afigurava como demasiado distante ou exótico, uma vez que podiam todos ser atingidos num lapso de tempo razoável, com todo o conforto necessário. Paris, capital da moda e templo do divertimento, com os seus armazéns, teatros e cabarés, assegurava a sua posição como destino preferido²¹, mas estâncias termais como Spa, Vichy e Carlsbad²², entre outras, conheceram também uma época áurea. Certamente que, ao nível das pessoas com deficiência, a criação de modelos cada vez mais funcionais de cadeiras de rodas, que se tinha verificado já desde o final do séc. XVIII²³ e que se irá desenvolver ainda mais durante o séc. XIX (ver Figura 3), permitiu a sua mais fácil deslocação, facilitando uma maior participação ao nível do turismo termal ou de saúde.

Figura 3 – Modelo antigo de cadeira de rodas



Fonte: <http://www.deficienteciente.com.br/2012/01/cadeira-de-rodas-e-sua-evolucao-historica.html>

²¹ Podemos ver como Paris era importante como destino turístico quando se lê: "Pois eu, assim que posso, é direitinho para Paris! Aquilo é que é terra! Isto aqui é um chiqueiro... Eu, *em não indo lá todos os anos*, acredite V. Ex.^a, até começo a andar doente." (palavras de Dâmaso Salcede, in *Os Maias*, de Eça de Queirós, capítulo VI; itálicos nossos).

²² Informação acedida online a 23 de janeiro de 2015 nos sites: <http://www.karlovy-vary.cz/en/about-karlovy-vary/past-and-present> e <http://www.thermesdespa.com/en/History-of-Les-Thermes-de-Spa.html>

²³ Veja-se a chamada cadeira de Bath (cidade conhecida pelas suas termas em Inglaterra) onde o cirurgião John Dawson teria inventado, já em 1783, um tipo de cadeira de rodas que parecia um pequeno carrinho de passeio, cuja imagem se encontra no site: <http://www.deficienteciente.com.br/2012/01/cadeira-de-rodas-e-sua-evolucao-historica.html> Ver site: <http://www.deficienteciente.com.br/2012/01/cadeira-de-rodas-e-sua-evolucao-historica.html#> [acedido a 12 de março de 2015]

Na viragem do século XIX para o XX, os banhos de mar, para além das suas propriedades medicinais, foram reconhecidos como um prazer – desde que tomados na estação própria e a horas convenientes –, aumentando ainda mais a prosperidade das áreas litorais, convertidas em locais da moda e importantes pontos de encontro das classes sociais mais elevadas.

O Turismo começava, então, a ser reconhecido como um importante fenómeno da sociedade, influenciando comportamentos e adquirindo importância económica, do que resulta, em quase todos os países da Europa, a criação “de instituições governamentais com o fim de [o] promover e organizar” (Cunha, 2013, p. 29), pois, também de acordo com Cooper, Fletcher, Gilbert & Sheperd (2001, p. 259), “quanto maior a importância do turismo para a economia do país, maior [será] o envolvimento do setor público...”

Não há dúvidas de que o turismo se apresentava já nessa época como uma atividade importante, de modo que, em 1920, a Sociedade das Nações reconhecia que o turismo representava um interesse comum da humanidade e, por isso, se deviam desenvolver esforços para facilitar a viagem ao maior número de pessoas. As férias pagas, uma importante conquista social dos anos 30 do século XX, vieram abrir ao operariado as hipóteses de viajar e fazer turismo.

Esses progressos foram interrompidos durante a II Guerra Mundial; mas logo a seguir, nos anos cinquenta, regista-se um *boom* turístico (Martins, 2004), resultante da recuperação económica da Europa. Entrou-se numa época de desenvolvimento e consolidação da prática turística, feitos ao sabor dos interesses individuais e das oportunidades de negócio.

A partir dos anos 60 verificou-se uma enorme expansão do mercado de viagens e turismo, facilitado por diversos fatores como: o clima de estabilidade económica e social, o acréscimo de rendimento da população, o aumento do tempo livre, o aparecimento e generalização da televisão (geradora de interesses), o aparecimento dos “*packages*” turísticos e ainda a melhoria dos meios de transporte, uma vez que, uma oferta progressivamente “mais abrangente, diversificada tanto ao nível das infraestruturas de transporte como do material circulante, modificou o perfil da mobilidade para fins turísticos” (Ferreira, 2006, p. 97). Tudo isto esteve na origem do turismo de massas, tal como o conhecemos hoje.

Atualmente, já encontramos uma nova tendência, que consiste em ir ao encontro do indivíduo, dando ênfase às necessidades de cada visitante, que agora comanda o processo turístico; ou seja, sem contradição, o que poderíamos designar de turismo individual massificado. Analisaremos detalhadamente esta nova corrente no ponto 2 desta Tese – *Novos tipos de Turismo*.

O planeamento agora terá de ser diferente, exigindo-se uma “visão holística dos sistemas, isto é, uma abordagem sistémica” (Almeida, 2011, p. 129), resultante da necessidade de se promoverem novas abordagens inerentes da globalização, da expansão de tecnologias de informação e das orientações resultantes de vários encontros, como, por exemplo, a Cimeira do Rio, em 1992. Há consciência de que o turismo tem de partir para novas direções, e esta nova postura tem permitido o desenvolvimento de um turismo que integra preocupações sociais, onde se inclui o turismo para todos.

1.2 – A EVOLUÇÃO DO TURISMO EM PORTUGAL

Será importante referir que ao longo da história do turismo em Portugal o seu desenvolvimento foi sendo influenciado por fatores de ordem interna e externa à própria sociedade portuguesa. Por isso, Martins (2004) identifica diversos fatores, tanto de natureza endógena como exógena que, no séc. XX, influenciaram as alterações verificadas no acesso ao lazer e possibilitaram um desenvolvimento do turismo no nosso país. Dos fatores endógenos, os mais relevantes foram a própria evolução política e social do país, com a passagem da Monarquia para a República, e as sucessivas melhorias de condições de vida que lhe foram inerentes. Toda a época do Estado Novo conduziu a uma tipologia específica de desenvolvimento turístico, na qual o Estado assumiu um papel fundamental. Mais tarde, outra mudança política, a Revolução de Abril, também teve grandes consequências no desenvolvimento desta atividade, principalmente ao desencadear um enorme esforço para manter a imagem do país como destino turístico. Como fatores exógenos, identificamos principalmente a evolução dos meios de transporte que foi anteriormente referida, mas devemos também referir a forte influência dos refugiados de guerra, que vieram para o nosso país, no início dos anos 40 e, num período mais tardio, tal como bem refere Martins (2004), o processo de integração europeia.

Em geral, Portugal acompanhou o desenvolvimento da atividade turística, sobretudo a partir da segunda metade do século XIX, quando o país iniciou timidamente a sua Revolução Industrial. Para além dos “banhos e dos passeios nas termas e nas praias, excursões, piqueniques e visitas culturais contam-se entre as novas práticas que se difundiram entre todas as camadas sociais” (Lousada & Pires, 2010, p. 70). A criação das primeiras linhas de caminho-de-ferro abriu caminho para a deslocação das pessoas em direção às termas e às praias²⁴, onde os burgueses iam a banhos, atividade que, como vimos no ponto anterior deste trabalho, se tornou moda, sendo “estes lugares turísticos, espaços socialmente construídos” (Lousada & Pires, 2006, p. 71). Nessa época, preferiam-se as praias do norte de Portugal, frias e ventosas, supondo que tais condições meteorológicas seriam mais capazes de tonificar o organismo.

²⁴ Segundo autores como Lousada e Pires (2006, p. 69) um dos indicadores indiretos de que esta prática se divulga na segunda metade do séc. XIX, reside no número de estâncias termais e balneares.

No final do século XIX, a Corte descobre as virtudes dos banhos, mas, ao contrário do que se vinha a verificar, que consistia numa preferência pelas praias do Norte²⁵, a realeza prefere as praias do Estoril e de Cascais, próximas de Lisboa, que se tornam estâncias turísticas da moda, frequentadas pelas classes altas, que ali fazem construir palacetes e mansões.²⁶ Depressa a burguesia os acompanha: a construção, em 1889, do caminho-de-ferro que iria dar o nome à região – a “Linha” – atrai numerosos veraneantes, dispostos a aproveitar os benefícios salutares do mar e do sol. É dentro desta tendência que veremos surgir **um dos mais interessantes e antigos casos de criação de acessibilidades ligadas ao turismo de saúde: o Sanatório** (hoje Hospital) **de Sant’Ana, na Parede, e sua envolvente.**

Um estudo de caso²⁷

No final do século XIX, a Parede tinha ganho um estatuto especial como área balnear e de saúde: “os seus bons ares (ou seja, a nortada, dominante nos meses de Verão), a praia repleta de algas armazenando o precioso iodo e libertando-o para a atmosfera, uma pequena estância termal,²⁸ eram coisas que recomendavam as férias na localidade” (Antunes, Ferreira, Pereira & Matta, 1997, p. 125).

Pela mesma altura, a proliferação da tuberculose preocupava os médicos e os poderes públicos. Por iniciativa do famoso médico Dr. Sousa Martins, apoiado por uma rica filantropia, D. Claudina Chamiço, foi criado um sanatório destinado a tratar gratuitamente doentes de tuberculose óssea. O imponente edifício – um marco na paisagem –, foi inaugurado em 1904²⁹ e caracterizava-se pela sua modernidade, onde se destacavam “amplas galerias viradas para o mar”, um sistema de “climatização natural, através de ventiladores situados nas coberturas e (...) um completo sistema de rampas de acesso” (Antunes et al., 1997, p. 136).

²⁵ Aspeto já referido por Ramalho Ortigão no seu livro “As praias de Portugal”.

²⁶ Os respetivos estilos irão variar com o gosto do proprietário e as tendências da moda; chama-se “arquitetura de veraneio” a esta construção eclética, tão característica da Linha do Estoril.

²⁷ Informação obtida em conversa informal com o «Sr. Joaquim», há muitos anos residente na Parede e num livro emprestado por esse bom conhecedor da região e dos equipamentos em questão (Antunes et al., 1997).

²⁸ *Águas de S. José*; o edifício ainda existe mas as termas encontram-se encerradas.

²⁹ In <http://www.hospitaldesantana.pt/362/historia> [acedido em 18 de janeiro de 2015]. D. Claudina legou-o, em 1911, à Santa Casa da Misericórdia de Lisboa. Mais tarde o Sanatório veio a denominar-se Hospital Ortopédico, integrando a rede de hospitais públicos. Ainda hoje é o centro de referência para tratamentos ortopédicos em Portugal.

O local escolhido foi aquele que, de acordo com as ideias da época, melhor serviria a sua função terapêutica, dada a abundância de iodo. Para evitar quaisquer pressões sobre os ossos consumidos pela doença, os pacientes eram imobilizados em camas com rodas, ditas “*tabuleiros*”³⁰. Quando fazia bom tempo, familiares dos doentes ou assistentes do sanatório empurravam os *tabuleiros* para o exterior, a fim de permitir aos doentes gozar mais abundantemente do sol e do ar iodado; os acessos à pequena falésia sobre as praias também eram diretos.

A abertura da Estrada Marginal, em 1940, veio separar fisicamente o Sanatório do oceano. Para continuar a permitir aos doentes a plena fruição das virtudes terapêuticas do sol e do iodo, os engenheiros que planearam a nova via conceberam, na praia da Parede, uma série de rampas e túneis, abrindo sobre duas largas esplanadas sobre o mar, e descendo daí para um passeio sobranceiro ao areal.³¹

Aliás, o acesso à própria povoação era muito fácil, uma vez que existiam poucos desníveis e a Parede era uma localidade onde os doentes faziam “parte da sua paisagem (...) e em todos os recintos de diversão há espaços reservados para os *tabuleiros* dos doentes” (Branca Colaço e Maria Archer, em Memórias da Linha de Cascais, 1943 cit. por Antunes et al., 1997, p. 183) Os próprio autores dizem que “Em Parede, as construções adaptavam-se à existência de tão especiais meios de transporte: rampas existiam em todos os locais, desde o acesso à praias, às casas, ao cinema e mais tarde à própria igreja” (Antunes et al., 1997, p. 194).

A nova Igreja Paroquial da Parede foi consagrada em 1953, tendo o edifício sido concebido no sentido de permitir uma perfeita acessibilidade aos *tabuleiros*. O adro descia em rampa suave até à rua, e o acesso ao plano da igreja podia fazer-se por duas rampas laterais (hoje reduzidas a metade da largura original); no portal triplo, as entradas laterais dispunham de pequenas rampas, dando passagem para um endonártex³² superior, onde duas varandas, ladeando a escada descendente central, permitiam a arrumação dos doentes nos seus *tabuleiros*, donde podiam seguir a missa.

³⁰ Camas com rodas altas, semelhantes às rodas de bicicleta.

³¹ Estes equipamentos ainda existem, e possuem boa acessibilidade. De notar que o exemplo foi seguido na construção de outros acessos às praias da Linha, que seguem o mesmo modelo.

³² Um nártex é uma espécie de antecâmara, que pode situar-se no exterior de uma igreja (exonártex), ou no seu interior (endonártex).

O celebrante, depois de dar a comunhão ao resto dos fiéis, subia a escada para a distribuir aos doentes. O Sanatório também integra uma capela, que é plenamente acessível a partir do interior do edifício (para o exterior tem uma escadaria); mas, quando fazia bom tempo, era decerto agradável, para os pacientes imobilizados, o lento passeio até à igreja. A descoberta da penicilina e outros antibióticos permitiu tratar a tuberculose com muito maior eficácia, e os equipamentos acessíveis da Parede, uma novidade na sua época, tornaram-se redundantes – apesar de muitos ainda existirem e conhecerem agora uma nova utilidade, servindo as pessoas em cadeiras de rodas.

Figura 4 – As acessibilidades na envolvente do Hospital de Sant’Ana

Fig. 4a) Acesso à igreja

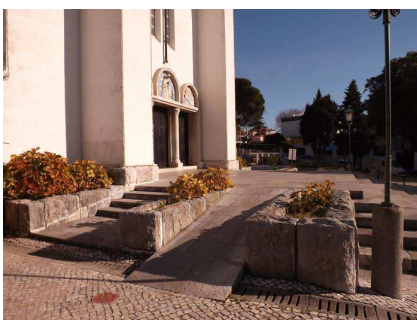


Fig. 4b) Acesso à praia



Fonte: Parede (Ilidia Carvalho, 2013)

O alargamento do turismo a camadas sociais progressivamente mais baixas intensificou-se durante a Primeira República (1910-1926), devido ao aumento do rendimento familiar proporcionado pela progressiva entrada da mulher no mercado laboral. Os governos da época decidiram promover a atividade turística, que começava a interessar os poderes públicos: em 1911, realizou-se em Lisboa o IV Congresso Internacional do Turismo, que alertou o país para as potencialidades desta indústria. Foram adotadas medidas legislativas de alguma importância, visando a melhoria da qualidade dos hotéis, meios e vias de comunicação, bem como a valorização dos sítios “pitorescos” e a conservação dos monumentos.³³

Mas outros acontecimentos no nosso país também foram cruciais, como, por exemplo, as aparições de Fátima, em 1917, que estiveram na origem de um dos maiores fenómenos turísticos em Portugal, constituindo um outro exemplo precoce e espontâneo do turismo

³³ De acordo com a publicação *A História de Uma Viagem – 100 anos de Turismo em Portugal*, promovida pela Comissão Nacional do Centenário do Turismo em Portugal (1911–2011).

acessível no nosso país. Espontâneo, pois ele deve-se apenas à sensibilidade e capacidade de quem o projetou para adequar o espaço às necessidades de quem o visitava, tendo em conta as limitações que apresentava, visto que, ao nível do Estado e da Lei nacional, só muito mais tarde viriam a aparecer as primeiras diretrizes básicas nesse sentido. Para o nosso trabalho é de especial importância referir o modo como esta cidade e o seu santuário se desenvolveram de forma a receber os milhares de visitantes que desde cedo procuraram este espaço, incluindo um grande número deles com deficiência: depois da Parede, foi este um dos primeiros destinos turísticos do país a mostrar preocupações com a acessibilidade, criando rampas de acesso aos diversos locais do Santuário; também o espaço adjacente do Calvário (já dos anos 60 e com três quilómetros de comprimento), possui um espaço central de piso regular, lajeado, de modo a que seja possível percorrê-lo em cadeira de rodas:

Figura 5 – Acessibilidades no Calvário Húngaro



Fonte: <https://imagens+calvario+de+fatima&rlz=1C1SVEE>

Atualmente, a maioria dos hotéis deste local de peregrinação e destino turístico encontram-se sensibilizados para as boas práticas na hotelaria no que ao turismo acessível se refere, como a largura das portas, a construção de rampas e ainda a possibilidade de terem cadeiras de rodas para emprestar. Este apresenta-se como um local importante de peregrinações de doentes, para o qual só não se deslocam mais, inclusive os acamados, devido à distância que existe entre o caminho-de-ferro e a cidade, que impossibilita as peregrinações em comboio, como se encontra frequentemente em Lourdes. O turismo religioso é reconhecidamente um dos segmentos mais promissores da procura turística no país, atraindo milhões de visitantes todos os anos (Carvalho, 2006) que se deslocam, na sua maioria, até Fátima, que podemos considerar como um dos principais pilares do turismo nacional.

Durante o Estado Novo (1927 – 1974), o Estado assumiu um papel dominante nas políticas de desenvolvimento da atividade turística, que viria a considerar como um “sector estratégico do

crescimento económico” (Marques, 2012, p. 148).³⁴ Reconhece-se o valor da publicidade e da propaganda: orientada por António Ferro, diretor do Serviço Nacional de Propaganda, a *Exposição do Mundo Português*, de 1940, pretendia mostrar o progresso e a paz de que gozava o nosso país, face à Europa dilacerada pela guerra. Os anos 40 “foram de frenética atividade no que refere ao turismo (...) procurando constituir uma identidade para o Turismo Português” (Silva, 2012, p. 132).

O visionário *entrepreneur* Fausto de Figueiredo concebeu o projeto de transformar o Estoril numa estância de férias de luxo. Para tal faz construir o Hotel Palácio (1930), para servir as Termas do Estoril³⁵, consideradas muito benéficas para doenças do foro reumatismal. Em 1931, inaugurou o Casino Estoril, no topo de um parque e jardim à francesa (cujas áreas lisas proporcionam uma perfeita acessibilidade aos doentes atingidos pelo reumatismo); dos lados, sob elegantes arcadas, abrem-se duas áreas comerciais de luxo.³⁶ Durante e após a II Guerra, membros da realeza e da aristocracia europeia frequentavam esses locais, o que muito contribui para o seu renome internacional. A Estrada Marginal – uma via panorâmica com objetivos turísticos, permitindo gozar as mais belas vistas da região – contribuía para o fácil acesso ao luxuoso conjunto, do qual ainda restam bastantes elementos.

O Estado Novo promoveu igualmente o turismo interno e a vertente social, com a criação, em 1935, da *Fundação Nacional para Alegria no Trabalho* (FNAT)³⁷, que deu origem ao atual Instituto Nacional para o Aproveitamento dos tempos Livres (INATEL) e que tinha como objetivo o turismo social e o preenchimento dos tempos livres dos trabalhadores, criando uma rede de infraestruturas destinadas a atividades culturais, desportivas e recreativas, com vista ao seu “maior desenvolvimento físico e moral”³⁸.

³⁴ O Primeiro Plano que faz referência ao Turismo é o Plano Intercalar de 1965-1967 e nele se propõem já medidas de política turística. Este facto certamente estará relacionado com a participação de Portugal na Conferência das Nações Unidas, em Roma, no ano 1963, onde se faz referência à importância deste setor.

³⁵ In http://www.aguas.ics.ul.pt/lisboa_estoril.html#historial [acedido a 18 de janeiro de 2015]; o edifício das Termas foi demolido na década de 80, sendo retomada a atividade em 2007, num edifício novo.

³⁶ In http://www.dn.pt/inicio/interior.aspx?content_id=662832 (acedido a 18 de Janeiro de 2015)

³⁷ Inspirada em organizações como a *Dopolavoro* fascista e a *Kraft durch Freude*, de origem nazi. Os regimes autoritários pretendiam com estas organizações manter satisfeitos os trabalhadores e apresentar-se perante o mundo como sociedades modelo, devido às suas preocupações sociais.

³⁸ In <http://www.inatel.pt/>

Por outro lado, a necessidade de uma oferta turística de qualidade já nesse tempo se impunha, sendo de salientar a criação de cursos destinados a formar profissionais na área do turismo - que viria a ter grande relevo no desempenho dos recursos humanos relacionados com essa atividade, e a adaptação de certos edifícios históricos a “Pousadas” (iniciada em 1941), numa tipologia vocacionada para um turismo individual e de qualidade.

Nos anos 60, seguindo as tendências da época e assinalando um esforço de modernização e democratização desta atividade, encontramos a construção de grandes urbanizações (Vilamoura, Troia) em áreas julgadas particularmente aptas para um turismo de classe média e de massas (Lopes, 2010).

Tal como seria de esperar, o período do pós 25 de Abril trouxe para Portugal grandes alterações sociais e políticas, que se refletiram no turismo, tanto no de origem nacional como no proveniente do estrangeiro; as entidades responsáveis da época conseguiram estar à altura da situação, ultrapassando e aproveitando este momento de crise para “estudar e organizar métodos inovadores e preparar procedimentos técnicos que se adequassem às especificidades da promoção turística que o tempo impunha” (Marques, 2012, p. 156).

Verificamos que na década seguinte foram levadas a cabo algumas medidas importantes, embora algo desconexas, não permitindo o desenvolvimento bem estruturado desta atividade. Veja-se o caso do primeiro Plano Nacional de Turismo - PNT (1986), destinado a desenvolver uma política turística articulada, objetivo que todavia nunca veio a atingir, pois nem sequer foi oficialmente aprovado. No entanto, nas suas diretrizes encontravam-se já algumas orientações para projetos relacionados com o turismo social que, tal como sabemos, é uma vertente próxima do turismo acessível, o que demonstra ser esta uma preocupação já existente. Nesse sentido, veja-se o capítulo VI, dedicado às medidas estratégicas, ponto 2.6 – Turismo Social, onde se lê:

“ (...) o facto de o turismo se ter transformado num fenómeno social irreversível, devendo ser considerado um direito inalienável do indivíduo, e a importância e o papel que desempenha, impõem que o turismo social não possa deixar de ser considerado também no âmbito da política turística. Daqui resulta que as estruturas e equipamentos que lhe hão-de servir de suporte tenham de ser concebidas de forma particular e a gestão da sua exploração não tenha carácter comercial”.

(PNT, 1985-88:232 – documento consultado na biblioteca do Turismo de Portugal; trata-se de um texto que nunca chegou a ser oficialmente aprovado).

Apesar da comprovada existência de algumas precoces preocupações de fundo, já naquela época, estas devem ser realisticamente entendidas como pontuais e pouco estruturadas, podendo dizer-se que, em Portugal, durante mais de duas décadas, o turismo se desenvolveu organicamente sustentado pelo binómio *sol e mar* e radicado, principalmente, no Algarve, onde uma política de baixos preços e baixa qualidade atraiu multidões de visitantes europeus de poucos recursos, o que resultou numa procura de turismo de massas algo anárquica.

No panorama do turismo nacional, também as regiões da Madeira e de Lisboa têm tido um papel preponderante. A Madeira continua a ser um dos destinos turísticos nacionais mais atrativos, principalmente pelo seu clima ameno ao longo de todo o ano, pelas ofertas de turismo de natureza e também para os turistas de cruzeiro; no caso de Lisboa, esta apresenta-se como uma das principais cidades para o turismo, tendo sido, desde os anos 30 até ao início dos anos 70, “o principal centro turístico do país” (Brito Henriques, 1996, p. 61), tornando-se particularmente conhecida e atrativa, ao nível mundial, a partir da Expo 98. Esta cidade, que sempre foi um dos destinos preferidos para o turismo cultural, uma “modalidade turística estreitamente relacionado com o espaço urbano” (Brito Henriques, 1996, p. 539), caracteriza-se hoje, principalmente, por um turismo individual massificado (Lopes, 2010), fruto da sua excelente vocação para os *city-breaks*, só possível com o desenvolvimento da sua capacidade hoteleira e das redes e meios de transporte.

Já vários autores tentaram esquematizar um faseamento da evolução do turismo em Portugal. Por exemplo, de acordo com a publicação levada a cabo pela Comissão Nacional do Centenário do Turismo em Portugal (CNCTP)³⁹, identificam-se três fases:

1. **o turismo na 1ª República (1910-1926);**
2. **o turismo no Estado Novo;**
3. **o turismo em Democracia.**

Cunha (2013), por seu lado, propõe um outro modelo explicativo para esta evolução, no qual considera não as três fases que vimos anteriormente mas sim quatro etapas distintas, equiparadas a um ciclo de vida, do que resulta a Infância (1900-1950), a Adolescência (1950-1963), a Maioridade (1963-1973) e a Maturidade (1974-2000).

³⁹ Esta Comissão apresentou uma publicação intitulada “A História de Uma Viagem – 100 anos de Turismo em Portugal (1911-2011)”, cuja organização foi de J. Mangorrinha e publicação da Publiçor, onde, no Tomo 1, se encontram as fases descritas no texto.

Atrever-nos-íamos a dizer que, neste século, nos encontramos já numa quinta fase, a qual, tendo em conta a comparação com o ciclo de vida, poderíamos designar por pós-maturidade, onde, finalmente, nos sabemos preocupar com o desenvolvimento sustentável e com questões sociais generalizadas, tendo em conta os novos tipos de turista, incluindo aqueles que têm necessidades especiais no que respeita à mobilidade.

Esta quinta fase aparece mais no seguimento de um planeamento pós anos 80, de que nos fala Almeida (2011), onde, a partir da introdução de novas abordagens inerentes à globalização, se permitiu um rejuvenescimento dos destinos turísticos nacionais, evitando que eles chegassem a uma fase de estagnação e aí permanecessem – para a qual, de acordo com o modelo de desenvolvimento de Richard Butler⁴⁰, todos os destinos turísticos caminham, a menos que sejam encontradas soluções inovadoras que conduzam a outros patamares alternativos ou complementares. É um caminho e simultaneamente uma renovação necessária.

Este caminho vai ao encontro de um estudo realizado, em 2005, pela Sociedade de Avaliação Estratégica e Risco (SaeR) sobre temas determinantes para a economia portuguesa no primeiro quartel do séc. XXI, onde se reconhece a importância do Turismo e a necessidade de um conhecimento aprofundado sobre o mesmo. Mais tarde, Lopes (2010) apresentará, num formato mais reduzido, uma versão revista e atualizada deste mesmo estudo, onde se propõem 95 medidas para o desenvolvimento competitivo do turismo em Portugal, das quais destacamos as seguintes:

- 1) a **cooperação das entidades públicas e das entidades privadas** é condição de sucesso na estratégia do Turismo (medida nº 14:137);
- 2) a oferta nacional deve orientar-se para a **exploração prioritária dos “clusters” em redor dos binómios estratégicos Sénior/Saúde** e ainda **Negócios/Short-breaks** (medida nº21:140-141);
- 3) a naturalidade, a tolerância e o prazer de agradar que, de um modo geral, a população portuguesa manifesta no contato com as populações estrangeiras, se adequadamente

⁴⁰ Nos anos 80, este autor, apresentou um modelo novo de evolução de áreas turísticas, denominado “Ciclo de Evolução de Áreas Turísticas”. Baseado no modelo teórico do “conceito de ciclo dos produtos” este autor defendeu a tese que qualquer destino turístico, enquanto um produto de consumo, também se desenvolve seguindo, pelo menos parcialmente, um padrão de evolução caracterizado por estágios sucessivos. Estes estágios, foram por ele denominados de: Exploração, Envolvimento, Desenvolvimento, Consolidação, Estagnação, Declínio ou Rejuvenescimento, sendo o tempo de duração de cada estágio dependente de condições estruturais locais e também de ações externas.

[Informação acedida online a 2 de março 2015]

<http://unuhospedagem.com.br/revista/rbeur/index.php/anais/article/viewFile/2072/2031>

complementados com **formações profissionais específicas**, podem constituir um indiscutível trunfo de diferenciação (medida nº 35:146);

- 4) os esforços deverão ser prioritariamente concentrados **nos mercados e segmentos que alimentem os “clusters”** referidos como estratégicos (Sénior/Saúde ou Negócios/Short breaks, acima referidos). Do ponto de vista geográfico, devido à proximidade, deve-se **apostar em alguns dos mercados europeus** (Espanha, França e Grã-Bretanha) e ainda a Federação Russa, que aparece como mercado emergente. Ainda do ponto de vista do consumidor, o segmento sénior, onde se inclui os Yas (Young Active Senior), os Empty Nesters e os Dinks (Double Income no Kids) deve ser incentivado.

A oferta turística portuguesa – que se revela fragmentada, quer pela sua natureza quer pela dimensão dos agentes envolvidos, onde predominam as micro e pequenas empresas –, só será eficaz se souber, a qualquer momento, ganhar capacidade de resposta e adaptação às solicitações do mercado, que está em profundas mudanças. Algumas destas mudanças corporizam-se na dimensão do turismo acessível. Há urgência em alterar algumas premissas do setor turístico de forma a poder desenvolver esta atividade económica, pois “destinos acessíveis são destinos mais competitivos” (Teles, 2014, p. 12); e, atrevemo-nos a dizer, mais responsáveis e socialmente corretos.

Ainda segundo Lopes (2010), a monitorização de tendências permitirá identificar e explorar “nichos de mercado”, potenciando as nossas vantagens competitivas, as quais se irão cristalizar no aumento da qualidade/variedade da oferta, de modo a poder ir ao encontro das mais diversas necessidades e motivações. Não será, então, o turismo acessível um desses “nichos” que agora se apresentam, e cujo gérmen já se encontra há longa data no país? Segundo autores como Mendes (2010), o “turismo acessível” poderá também ser designado por “turismo de qualidade” e este será certamente um dos caminhos a seguir para o desenvolvimento do turismo no nosso país.

Vimos falando sobre Turismo e a sua história. Cabe agora debruçar-nos sobre a evolução do próprio conceito e sobre algumas das terminologias que lhe são associadas. Esta breve abordagem permitir-nos-á, também, definir as características dos visitantes que serão estudados ao longo deste trabalho (turistas e visitantes do dia).

1.3 – A EVOLUÇÃO DA DEFINIÇÃO DE TURISMO E A SUA TERMINOLOGIA

A designação de Turismo teve a sua evolução através dos tempos, e parece mesmo ainda haver alguma confusão relativamente ao seu aparecimento. Segundo Domingues (2012), o vocábulo *tourisme* foi utilizado pela primeira vez no livro *Spain Revisited* de Alexander Mackenzie, publicado nos Estados Unidos em 1826, tendo-se vulgarizado numa série de livros chamada *Landscape Annual* (curiosamente, um desses volumes foi dedicado a Lisboa). De acordo com Palma Brito (2003), apesar de a palavra *touriste* já ter aparecido na língua francesa em 1816, a palavra *tourisme* só começa a ser usada em 1841; segundo Domingues (2012), o termo aparece já em 1840, com o livro *Mémoires d'un touriste*, de Stendhal. No entanto, ambos os autores são concordantes em afirmar que a palavra tem origem no *Grand Tour*, expressão que, segundo Palma Brito (2003), aparece na literatura inglesa na segunda metade do século XVII.⁴¹

Ainda de acordo com Palma Brito (2003), o neologismo estrangeiro *touriste* começa a ser utilizado em Portugal no terceiro ou quarto quartel do séc. XIX⁴². Mas esta designação levanta críticas, como as de Leite de Vasconcelos (cit. por Palma Brito, 2003, vol.1, p. 11), que a considera uma palavra bárbara, defendendo que deveriam preferencialmente ser adotadas em português as palavras excursionista e excursionismo, designação que se encontra na primeira edição do Dicionário Contemporâneo de 1881.

Em Portugal, é seguro afirmar que a designação de turismo já era conhecida em 1910, com a grafia *tourismo*, e em 1911, por ocasião da realização em Lisboa do IV Congresso Internacional de Turismo, “o vocábulo (tal como o conhecemos hoje), entra definitivamente na língua portuguesa” (Domingues, 2012, p. 32). Este autor defende ainda que, em Portugal, a palavra turismo se definiu “como sinónimo de cultura, de lazer, divertimento e também aventura (...) [abrangendo] diversos aspetos sociais, económicos e culturais” (Domingues, 2012, p. 29); chama ainda a atenção para o facto de os ingleses fazerem uma nítida distinção entre *travel* (viajar) e *tourism* (turismo), aplicando-se ao primeiro termo o conceito de viagem e estando o segundo mais ligado ao conceito de lazer.

⁴¹ A palavra *tour* é um galicismo anglófono, derivado do bretão medieval *tor*, que significa *volta* ou *círculo* (Domingues, 2012).

⁴² Eça de Queirós, que apreciava aporuguesar certas palavras estrangeiras, utiliza nos seus livros, a par com *touriste*, a palavra *tourista* (*Os Maias*, ed. Livros do Brasil, 1977, p. 688)

De que estamos, então, a falar quando nos referimos ao turismo? Para alguns autores, apesar da dimensão que este fenómeno atingiu como atividade fundamental para as sociedades contemporâneas e do uso corrente da expressão (Cunha, 2013), a sua natureza complexa, com múltiplas motivações (Moreira, 2010), não permite uma definição clara nem consensual (Silva, 2011).

Cunha (2001) defende que, relativamente ao turismo, encontramos dois tipos de definição, que se distinguem pelos seus objetivos. A primeira, de carácter mais conceptual, tem como motivação fornecer um instrumento teórico que permita identificar as suas características essenciais, distinguindo-o de outras atividades. O segundo tipo de definição é mais técnico e o seu propósito é definir o turismo de forma a obter informações para fins estatísticos e outras de carácter legal.

De acordo com Moreira (2010), em 1937, a Sociedade das Nações Unidas apresentou a primeira definição oficial de carácter conceptual, sendo esta apenas baseada na perspetiva da procura:

“O turismo é toda a viagem realizada pelos turistas para fora da sua residência habitual por um período superior a 24 horas e inferior a um ano, por motivos de lazer” (Boyer, 1972, cit. por Silva, 2011, p. 20).

Do ponto de vista técnico e principalmente para fins estatísticos, a definição desenvolvida pela Organização Mundial do Turismo (OMT) em 1994 é, segundo Cunha (2011), ainda a mais utilizada:

“O turismo é um conjunto das atividades desenvolvidas por pessoas durante as viagens e estadas em locais situados fora do seu ambiente habitual por um período consecutivo que não ultrapasse um ano e realizadas por motivos de lazer, negócios e outras”. (OMT, 1994, cit. por Silva, 2011, p. 20)

Nesta definição, embora já se considerem outras motivações que não só o lazer, continua a apresentar-se apenas uma perspetiva da procura.

Se preferirmos outro conceito, deixando de parte a habitual abordagem restritiva e limitativa relacionada com a estatística, e segundo Lopes (2010), podemos dizer que o turismo é:

“... uma atividade que conjuga um conjunto de serviços prestados através de produtos tangíveis e intangíveis e uma plêiade de agentes económicos, sociais e culturais com implicações muito vastas no conjunto da sociedade (...)” (Lopes, 2010, p. 9).

Tal abordagem – passando agora para um registo relacionado com a oferta – permite encarar o turismo como uma atividade económica que articula uma complexa rede de produtos e serviços, com múltiplos reflexos no quotidiano das pessoas e das sociedades, formando uma “constelação” de produtos e serviços complementares, que constituem a oferta turística.

Por isso, na opinião de Moreira (2010), a definição mais completa, mostrando um conceito mais lato de turismo, é aquela apresentada por Beaver (2002, cit. por Moreira, 2010, p. 11). Assim, temos:

“ (...) o Turismo inclui as atividades das pessoas durante as viagens e estadas em lugares situados fora do seu ambiente habitual, por um período consecutivo que não ultrapasse um ano e realizadas por motivos de lazer, negócios e outras, junto com as organizações e pessoas que facilitem essa atividade, onde se incluem os serviços que possibilitam e suportam essas atividades e os fornecedores desses serviços, tanto públicos como privados, e que o façam tanto de forma direta ou através de intermediários”. (Beaver, 2002, p. 285)

Trata-se de uma síntese que contempla numa só definição a perspetiva da oferta e da procura, ao considerar a duração e os objetivos da motivação dos turistas, bem como os serviços e prestadores de serviços envolvidos nessa deslocação de pessoas. Esta definição contempla igualmente o papel dos intermediários na prestação de serviços aos turistas, um facto que se tornou determinante com a evolução desta atividade, que envolve toda uma panóplia de situações e pessoas.

Mas não é só ao nível da definição do conceito de turismo que se verificou uma evolução: ela também se verifica ao nível da designação de quem viaja. Se, numa primeira fase, e relativamente à designação de quem viaja se deu preferência ao termo viajante, esta expressão revelou-se muito ampla e difícil de utilizar em termos estatísticos, aparecendo, portanto, a necessidade de distinguir os vários tipos de viajantes.

Em 1963, na Conferência das Nações Unidas realizada em Roma e cujo tema foi *O Turismo e as Viagens Internacionais*, foi adotado o termo *visitor* (visitante) para designar “toda a pessoa que se desloca a um país diferente daquele em que reside, por qualquer razão que não seja a de aí exercer uma profissão remunerada” (Cunha, 2001, pp. 15/16). No decorrer desta mesma Conferência procedeu-se ainda à distinção entre dois grupos de visitantes, os *turistas*⁴³ – visitantes que permanecem pelo menos 24 horas no país visitado, e os *excursionistas* – os visitantes temporários, que permanecem menos de 24 horas no país visitado (aqui se incluem, por exemplo, a generalidade dos visitantes de cruzeiro).

Devido à evolução da própria atividade turística, estas definições acabaram por se revelar desatualizadas (Cunha, 2013) e, de modo a adequá-las à realidade, em 1993 a OMT propôs à Organização das Nações Unidas (ONU) a adoção de novas definições. Assim, atualmente, nos documentos das Nações Unidas e nos manuais estatísticos do Statistical Office of the European Communities (Eurostat), encontramos as seguintes definições:

- **visitante** (*visitor*), designando toda a pessoa que se desloca a um local, situado fora do seu ambiente habitual, durante um período inferior a doze meses consecutivos e cujo motivo principal da visita é outro que não seja o de exercer uma atividade remunerada no local visitado (Eurostat, 2013, p. 18);
- **turista** (*tourist*) é considerado todo o visitante que passa pelo menos uma noite no local visitado (Eurostat, 2013, p. 19);
- **excursionista** (*excursionist*) – atualmente designado por *day visitor* ou *same day visitor* (visitante do dia)⁴⁴ –, é todo o visitante que não pernoita no local visitado e que fica pelo menos três horas nesse local.⁴⁵

⁴³ No entanto, continuamos a encontrar, ao nível da literatura sobre turismo, o uso predominante da palavra *turista* em vez de *visitante*. Por este motivo, muitas vezes aparecerá ao longo do nosso trabalho a primeira designação, aplicada em muitos casos num sentido lato.

⁴⁴ Referido em vários documentos, como, por exemplo, nas Recomendações Internacionais para a Estatística do Turismo, das Nações Unidas, 2008, p. 10. Encontramos diversas traduções deste termo para português, o que às vezes causa alguma confusão. Assim, temos autores que traduzem por “visitante de dia” (Cunha, 2013, p. 11), “visitante de um dia” (Palma Brito, 2003, p. 60) e “visitante do dia” (Cunha, 2001, p. 19), sendo este último, por o considerarmos uma tradução mais próxima, o termo que irá ser utilizado neste trabalho.

⁴⁵ Nesta categoria incluem-se ainda oficialmente os visitantes de cruzeiro (Eurostat, 2013, p. 19). Contudo, na nossa opinião, estes apresentam-se como um caso distinto, que talvez exija a criação de uma outra designação, por exemplo *turista em cruzeiro*, uma vez que estes visitantes podem ser vistos de duas perspetivas diferentes. O visitante que vem em cruzeiro, na perspetiva do mercado emissor, é um *turista*, pois na prática pernoita no barco, fora do seu ambiente habitual; no entanto, na perspetiva

Verificamos, assim, a permanente necessidade de adaptar estes conceitos e definições à realidade, que se vai continuamente modificando. A evolução do turismo está diretamente relacionada com a evolução da própria sociedade e com o modo como o turismo vai sendo percebido e vivido. Hoje em dia, quando vivemos em plena era de globalização, essa é, sem dúvida, uma premissa incontornável.

do mercado recetor, apresenta-se como um *excursionista / visitante do dia*, visto que não pernoita no local visitado (os vários portos onde o barco atraca). Contudo, há barcos que ficam de um dia para o outro num porto, o que vem colocar a questão da pernoita: embora não se alojem num estabelecimento de alojamento coletivo ou privado do local visitado, esses visitantes pernoitam efetivamente nesse local. A categoria de visitante do dia, na nossa opinião, já não abarca completamente esta realidade, havendo um nítido desfasamento entre as práticas e as exigências do rigor estatístico.

2 – NOVOS TIPOS DE TURISMO

Como já referimos anteriormente, o Turismo tornou-se, na segunda metade do séc. XX, num bem de consumo regular indispensável para uma boa parte da humanidade. Hoje, o seu desenvolvimento apresenta tendências que traduzem o aparecimento de um novo modelo de oferta e consumo.

Este novo modelo resulta de grandes mudanças que se têm vindo a verificar nas sociedades e que se mostram cada vez mais rápidas. Entre essas mudanças, encontramos: as alterações em termos demográficos e de povoamento a que temos vindo a assistir, com as grandes metrópoles a ganharem terreno e o envelhecimento generalizado da população, a mudança das mentalidades resultante da globalização, que por sua vez se desenvolve e instala graças ao avanço das modernas tecnologias da informação que alteraram a forma de relacionamento entre as pessoas. Pessoas que, agora, estão mais próximas, devido às novas possibilidades de deslocação cada vez mais rápidas e facilitadas, as quais, de acordo com Ferreira (2006, p. 96) “contribuem para aproximar destinos e redefinir os conceitos de vizinhança”. E ainda, como refere Plog (1991)⁴⁶, as grandes preocupações com o planeta, que se traduzem em questões relacionadas com a sustentabilidade e também as preocupações ao nível da responsabilidade social, que hoje cada vez mais se evidenciam, devendo ser tidas em conta. Não há dúvida que é premente a necessidade de acompanhar todas essas alterações profundas no seio das sociedades, que, ao criarem novos hábitos e necessidades, obrigam ao desenvolvimento de novos produtos e serviços, pois, tal como Cunha (2003, p. 97) afirma, “quem não se adapta ou quem não antecipa as mudanças não tem lugar no turismo”.

⁴⁶ Este autor apresenta inclusive um “código para viajantes” (1991, p. 225) que pressupõe já preocupações com a preservação das áreas turísticas no intuito de lhes dar sustentabilidade e, nesse sentido, preservando-as em termos ecológicos.

2.1 – A GLOBALIZAÇÃO E O TURISMO

Alguns autores, como Cravidão (2006), Cavaco (2006), Hodes (2006), Keller (2006) e Simões e Ferreira (2009) escreveram sobre o aparecimento de novos tipos de turismo resultantes das novas necessidades e valores emergentes nas sociedades. Esses novos tipos de turismo, que Simões e Ferreira (2009, p. 19) designam por “turismo de nicho”, resultam do consumo turístico pós-moderno.

Mas se, por um lado, esta é das atividades mais expostas às transformações das sociedades modernas, por outro lado, é também uma atividade que tem influenciado as próprias sociedades e contribuído, em muito, para as transformações ocorridas, havendo autores que dizem que “foi o turismo que, com as suas estruturas, a sua organização e a sua capacidade de resposta aos anseios do indivíduo veio permitir que todas as pessoas pudessem satisfazer a sua necessidade de deslocação...” (Cunha, 2003, p. 97). Mais ligados às questões da globalização, outros investigadores vão mais além, afirmando que “o turismo [se encontra] entre as muitas causas e resultados dos processos de globalização.” (Hjalager, 2007, p. 438).

A globalização, que pode ser definida como a crescente integração das economias, sociedades e civilizações é, na opinião de autores como Hjalager (2007, p. 441), um assunto muito controverso: a globalização estabelece-se “através dos avanços ao nível da informação e tecnologias da comunicação, assim como das oportunidades ao nível dos transportes”. São exatamente estes avanços tecnológicos e estas oportunidades que, associados à melhoria das condições de vida, têm permitido que o turismo se torne num importante bem de consumo, o que expõe a cumplicidade existente entre o turismo e a globalização.

Verifica-se que a prática do turismo leva a um contacto cada vez mais rápido e eficaz entre as diferentes sociedades, proporcionando um intercâmbio de tecnologias e mentalidades. Espelham-se cada vez mais nesta atividade preocupações específicas dos novos tempos, como, por exemplo, as questões sobre o futuro do planeta, assim como o crescente individualismo nas sociedades. Todas estas questões têm forte influência no turismo, e conceitos como sustentabilidade, qualidade, diferenciação e diversidade, apesar de não serem novos, surgem agora como fundamentais para o seu desenvolvimento.

Vivemos numa época em que a aposta da oferta turística se deve centrar principalmente na inovação e na qualidade como fatores de diferenciação. Em Portugal, esta ideia está bem patente no Plano Estratégico Nacional para o Turismo (PENT), onde se afirma haver

“urgência de acelerar o processo de reengenharia de produto dos destinos tradicionais, no sentido da inovação e qualidade de serviço e oferta de experiências singulares, dando resposta a uma concorrência que é hoje efetivamente global” (PENT, 2013, p. 6).

É pois urgente dar atenção aos diversos segmentos de mercado, para que a oferta possa ser variada e atrativa. A especialização, a sofisticação e a segmentação, isto é, os três S de que nos fala Cunha (2003)⁴⁷, revelam-se como pontos essenciais para o futuro do turismo, pois só eles conduzem à satisfação do cliente; ou melhor, “dos clientes”, pois cada vez mais tende a haver uma individualização da prática turística. Autores como Knowles, Diamantis e El-Mouhadis (2004) referem claramente que este novo turismo pode representar o final da era do turismo de massas. Ou, pelo menos, da sua prevalência.

Para lidar com esta realidade, as empresas do setor turístico têm de repensar as suas estratégias, as quais se devem basear no conhecimento das principais tendências, tanto nacionais como internacionais, pois, numa opinião que partilhamos, a globalização trouxe “um aumento gradual da concorrência e um despertar dos consumidores para novos produtos e um melhor nível de serviços” (Costa, 1998, p. 401).

Dentro das novas tendências a ter em consideração, encontramos – estreitamente relacionadas com a cidade de Lisboa – as mudanças relativas ao turismo urbano, nomeadamente o crescente fenómeno dos *city-breaks* e o turismo de cruzeiro, assim como a atual preocupação com a acessibilidade, um dos requisitos fundamentais da sustentabilidade, visto que “o público será cada vez mais sensível aos problemas socioculturais e ambientais” (OMT, 2002, p. 17) e se caracteriza cada vez mais pelo seu papel ativo. Neste novo modelo de turismo aparece, agora, um cliente também ele diferente, com uma nova atitude fortemente relacionada com a globalização e os avanços tecnológicos. Tal como refere Cravidão (2006, p. 271), há agora “novas procuras, novos perfis de turistas e novas formas de olhar e de consumir”, resultantes da mudança de mentalidade e da diferente postura das pessoas perante a atividade turística. Este novo turista é mais ativo, mais informado, mais exigente,

⁴⁷ Do Inglês: *specialization, sophistication e segmentation*

mais individualista e com outras preferências. Devemos considerar que estas novas categorias de turistas já não reagem aos esforços do *marketing* tradicional: também neste campo se devem introduzir alterações, sendo necessário utilizar as novas tecnologias. “Não é só a utilização dos novos meios que se torna importante mas também a mensagem transmitida e, nesse campo, as instituições e organizações que buscam os mercados emergentes terão de reinterpretar tanto a noção de turismo como a noção de trabalho” (Hjalager, 2007, p. 449). A oferta, hoje em dia, tem de estar extremamente alerta para os interesses dos turistas e ir cada vez mais ao encontro das suas necessidades, pois, tal como afirma Cavaco (2006, p. 341), neste momento, “quem comanda são os turistas e não a oferta”. As novas experiências irão ter um papel decisivo na escolha dos destinos, de tal forma que Keller (2006, p. 37) afirma que o turismo se tornou numa “indústria da experiência”, a qual se pretende que seja sempre positiva no final duma viagem.

Atualmente, as pessoas sentem-se cidadãos do mundo, sem barreiras, estando o mundo à distância de um *click*. Perdeu-se também a necessidade do contacto pessoal quando se compra uma viagem, já que tudo é feito virtualmente e, assim, “clientes modernos e bem informados não sentem tanta necessidade do contacto pessoal antes de realizar uma decisão de compra (...)” (Hjalager, 2007, p. 444). É a era dos contactos virtuais e das redes sociais. Este novo tipo de turista é mais difícil de satisfazer, pois tem mais conhecimento sobre a generalidade da oferta, obtendo, logo à partida, através da tecnologia, mais informação, o que o torna também mais independente.

Na realidade, o turismo sempre foi uma atividade que se baseou na experiência, ou seja, na vivência de outros lugares e contacto com outras pessoas. Podemos afirmar que uma viagem é sempre uma experiência; mas atualmente essa necessidade de experimentar outras coisas foi reforçada, aparecendo por si só como o objetivo máximo, tornando-se cada vez mais importante “dar a viver aos consumidores experiências excecionais que lhes interessem pessoalmente” (OMT, 2002, p. 17). É a individualização da viagem.

Verificamos, no entanto, que há certos tipos de turismo que terão uma maior preferência dos consumidores, pois, devido a uma oferta mais variada, permitem ir ao encontro de diversas experiências em simultâneo, o que constitui uma mais-valia. Esse é o caso do turismo urbano, que se apresenta como um tipo de turismo de grande riqueza e que poderá responder às necessidades de “um mercado cada vez mais afastado dos tradicionais pacotes de viagens (...)”

cada vez mais idoso e sofisticado (...) e que procura novas experiências (...) de um modo independente” (Knowles et al, 2004, p. 15).

2.2 – A CIDADE E OS NOVOS TIPOS DE TURISMO

Sabemos que a cidade “pode desempenhar, ao mesmo tempo, um lugar de destaque na emissão e receção de turistas” (Brito Henriques, 1996, p. 43), sendo o seu relacionamento com a atividade turística particularmente rico e interessante. O turismo urbano, que hoje se apresenta como dos mais promissores, beneficiando das curtas estadas e da divisão do período de férias (Jansen-Verbeke e Lievois, 2001), não é uma novidade, pois as cidades sempre foram grandes polos de atração de visitantes. Podemos considerar que “sempre desempenharam um papel privilegiado como centros de atividade cultural e económica” (Allen, 2000, p. 2), o que lhes permite serem locais de grande concentração de pessoas e interesses. Assim, as cidades apresentam-se como espaços privilegiados para o turismo, devido à sua multifuncionalidade, que permite que haja uma resposta positiva por parte do meio urbano às mais variadas motivações da visita e, por isso, “em muitos países, são as cidades que constituem os principais sítios turísticos, em especial as grandes metrópoles.” (Brito Henriques, 1996, p. 45).

Segundo Laroche e Hermet (2010), no mundo pós-industrial em que vivemos, “todas as grandes cidades se devem adaptar a uma forte concorrência (...) e desenvolver atividades terciárias”, atividades essas que visem a valorização da urbe em questão. Nestas atividades está, certamente, englobado o turismo. Mas a preparação da cidade para o turismo põe por vezes grandes problemas aos urbanistas, visto que nem sempre a cidade e o turismo se apresentaram como realidades compatíveis, pelo que, muitas vezes, só através de longos processos se estabelecem compromissos entre ambas, de forma que o turismo possa florescer na cidade e esta, por seu lado, possa crescer através do turismo. Segundo os autores acima referidos, encontram-se, por vezes, situações extremas em que o turismo constitui um fim e, nesse caso, determina a composição urbana, o que será de evitar. Noutras situações, as sinergias desenvolvidas permitem que os turistas e residentes coabitem, respondendo ao desejo do turismo urbano moderno. Neste caso, o turismo é reconhecido como um recurso do território e é integrado no projeto urbano, “tornando-se um objetivo do projeto da cidade” (Laroche e Hermet, 2010, p. 12). O turismo aparece não como um fim, mas sim como um fator de desenvolvimento, havendo a possibilidade de se tornar no que Petit e Couteleau (2011, p. 31) designam por “tourisme durable”, ou seja, turismo com durabilidade, pois esse tipo de turismo, perfeitamente integrado na vida da cidade, tem mais hipótese de perdurar, uma vez que tanto os habitantes como os turistas usufruem dos mesmos locais e experiências.

Na era da globalização, também o turismo urbano se modificou, aparecendo agora outras formas de turismo na cidade que, inexistentes no passado, são hoje consideradas como produtos estratégicos para muitos destinos. Este é o caso dos *short-breaks* (estadas de curta duração), que são um modelo completamente consolidado e que, quando aplicado ao turismo urbano, dá origem ao produto turístico designado por *city-breaks*, o qual figura no PENT (2013) como um dos dez produtos estratégicos a ter em consideração, sendo Lisboa, sem dúvida, o principal destino nacional para esta procura, para a qual, aliás, foi distinguida como o melhor destino europeu, em Novembro de 2013, pelo World Travel Awards⁴⁸.

O *city-break*, que se define como “uma pequena viagem de lazer a uma cidade, sendo esse o único local onde se pernoita durante essa viagem” (Trew e Cockerell, 2002), é um fenómeno turístico ainda em crescimento e, tal como refere Cavaco (2006, p. 312), “as motivações e as práticas dos fluxos com destinos urbanos diferenciaram-se”, sendo agora a estada, em média, de entre três a cinco noites, realizando-se principalmente em redor de fins-de-semana, tornada possível pelo grande desenvolvimento dos meios de transporte.

O sucesso deste produto turístico deve-se também às características intrínsecas de uma cidade, pois a cidade sempre foi e é um espaço privilegiado para o consumo turístico. Devemos considerar que a cidade concentra, numa área relativamente pequena, uma grande variedade de atrações. Shaw e Williams (2005, p. 269) referem que “as áreas urbanas (...) atuam frequentemente como destinos turísticos, atraindo visitantes nacionais e estrangeiros”. Estes mesmos autores referem ainda que existem diferentes tipos de cidade, isto é, existe a cidade turística, comercial, cultural e histórica, sendo possível, por vezes, encontrar todos estes aspetos, ou alguns deles, numa área particular da mesma cidade. Esses diferentes aspetos correspondem a diversas motivações dos turistas para se deslocarem a um local, pelo que sua existência permite a afirmação de uma cidade como um bom destino turístico. Lisboa é, sem dúvida, um bom exemplo de uma cidade onde se encontram simultaneamente todas estas valências, o que explica, em parte, o seu sucesso como destino turístico.

Todos os anos se contam por milhares os turistas que visitam Lisboa, com enormes concentrações em certas épocas e em certas áreas da cidade: Belém, a Baixa e a nova

⁴⁸ Este é um prémio que reconhece, recompensa e celebra a excelência em todos os setores de viagem e da indústria do turismo. Para mais informação, ver: www.worldtravelawards.com/award-europes-leading-city-break-destination

centralidade do Parque das Nações. Estas são as áreas turísticas de que iremos falar mais aprofundadamente neste trabalho, no Ponto 6.1 – *Lisboa e as suas Principais Áreas Turísticas* – conceito que Ashworth e Turnbridge (1990, p. 68) definem como sendo delimitadas “através de um importante e forte relacionamento entre a oferta turística, os comportamentos dos turistas e as imagens turísticas”.

É também uma cidade onde a atividade comercial contribui claramente para a sua economia, já que as pessoas, tanto residentes como visitantes, ainda são atraídas pelas lojas do centro. Ao nível da cultura, os seus museus, exposições e outras atividades apresentam-na como um interessante centro de atração. Por último, revela-se ainda como uma cidade histórica, possuindo um importante património arquitetónico e urbanístico, resultante da passagem dos séculos. Segundo Ashworth e Turnbridge (1990), “cada cidade é um produto de uma experiência histórica e reflete uma cultura particular”, logo, o seu conjunto de recursos histórico-turísticos é único; esse aspeto constitui a principal atração para os turistas e, por isso, as cidades que reúnem tais características tornam-se particularmente atrativas.

Num modelo que se relaciona com o desenvolvimento dos transportes e com a sua democratização, muitas cidades portuárias estão hoje vocacionadas para um outro tipo de turismo, o turismo de cruzeiro. Durante muito tempo, por condicionalismos económicos, este turismo esteve reservado para as elites; entretanto, devido ao binómio rendimentos mais altos / preços mais baixos, esta oferta e procura veio a democratizar-se, tornando-se “num dos mais importantes nichos de turismo contemporâneo” (Ferreira, 2009, p. 135). Nos últimos anos, verificou-se um aumento não só do número de barcos no ativo – tendo sido inaugurados entre 2000 e 2009 uma centena de navios novos (Ferreira, 2009) –, mas também da sua dimensão, como resposta dos armadores ao aparecimento dos grandes aviões. Um dos aspetos que os novos barcos de passageiros têm vindo a privilegiar é a acessibilidade. Veja-se o caso de uma das principais companhias, a Royal Caribbean International, que, seguindo as novas tendências, apostou na criação de cabines adaptadas para passageiros em cadeira de rodas.⁴⁹ Esta empresa procurou, deste modo, alargar o seu público, atraindo uma nova procura com necessidades especiais, na qual se encontra bem representada uma faixa etária que, para além

⁴⁹ Para além das cabines adaptadas a bordo dos seus diversos barcos, esta empresa criou uma página na Internet especificamente para estes clientes poderem ter as melhores informações sobre acessibilidades nos seus barcos, e que dá o contacto de um departamento de reservas especializado em acessibilidade, onde se podem, ainda, alugar cadeiras e scooters. Veja-se o site: <http://www.accessibilityatsea.com/royal-caribbean.html>

de gostar de viajar, apresenta também mais disponibilidade para o fazer: os cidadãos mais velhos. Este tipo de turismo, que se tornou numa das formas mais práticas de viajar, é efetivamente utilizado por muitos visitantes com mobilidade reduzida.

Devido à sua situação geográfica junto a uma importante linha de água – o Rio Tejo –, Lisboa é um desses destinos. O facto de ter um bom porto natural permitiu-lhe, no passado, desenvolver-se como cidade comercial; hoje dá-lhe grandes vantagens em termos de turismo, sendo Lisboa uma das cidades favoritas para a acostagem dos cruzeiros.⁵⁰ Esse facto deve ser considerado no desenvolvimento turístico da cidade e, tendo em conta o grande número de visitantes em cadeira de rodas que dessa forma a visitam, deverá adaptar-se no sentido de bem os receber: uma boa impressão da cidade permitirá criar a vontade de voltar, talvez numa visita mais demorada.

Hoje, para que as cidades se mantenham competitivas, não é suficiente “atualizar constantemente as suas atrações” como defende Law (1993, p. 87); há também que inovar nas suas condições de acessibilidade para poder responder às exigências de outros públicos, pois

“o desenho da cidade acessível será a única via capaz de potenciar e estimular o desenvolvimento da competitividade dos destinos que pretendem ser potencialmente turísticos” (Teles, 2009, p. 159).

Como referimos anteriormente, havendo grandes mudanças ao nível das sociedades, estas tendem a espelhar-se no turismo. Alguns autores defendem que “mudanças nos valores da sociedade podem levar bastante tempo até se materializarem e influenciarem elementos como o turismo” (Butler, 1995, p. 4); mas algumas destas mudanças já tornaram possível a emergência de novos segmentos ou nichos de mercado, que antes não seriam considerados e que se apresentam como relevantes para o futuro. Este é, sem dúvida, o caso do Turismo Acessível.

⁵⁰ Segundo informação retirada do portal do Porto de Lisboa, no ano de 2010 chegaram a Lisboa 448 497 passageiros; em 2011 esse número aumentou para 502 644 passageiros e em 2012 cresceu para 522 604 passageiros. Esse aumento é acompanhado em termos de escalas: das 232 realizadas em 2011 passou-se para 244 em 2012. Neste *site*, a que acedemos a 13 de janeiro 2014, lê-se que, para além dos cruzeiros que fazem escala e dos *turn-around* (quando há saída e entrada de passageiros), também se verifica o desenvolvimento da atividade do *interporting*, que consiste na possibilidade de um passageiro de qualquer nacionalidade embarcar ou desembarcar do barco em qualquer cidade em que este faça escala; esse passageiro pode portanto permanecer alguns dias como turista nesses destinos, antes de embarcar ou depois do cruzeiro.

Site: http://www.portodelisboa.pt/portal/page/portal/PORTAL_PORTO_LISBOA/ESTATISTICAS

Todo este conjunto de considerações acerca da cidade como atrativo turístico, e a forma como Lisboa as pode interpretar, são elementos que nos conduzem não só nesta análise conceptual como também informam a escolha que realizámos para a aplicação prática desta Tese.

3 – O TURISMO ACESSÍVEL

3.1 – REVISÃO DA LITERATURA: O ESTADO DA ARTE DOS ESTUDOS

SOBRE TURISMO ACESSÍVEL

Apesar de o Turismo Acessível ser uma área de investigação científica relativamente recente, este campo de estudo já foi apresentado sob diversas designações, o que espelha bem a dificuldade que se tem encontrado em o definir. Tal como referem Darcy e Buhalis (2011a, p. 10), nos diversos estudos apresentados sobre as experiências dos viajantes com deficiência, as designações vão desde *disability tourism* (turismo para deficientes), *easy access tourism* (turismo de acesso fácil), *barrier-free tourism* (turismo sem barreiras), *inclusive tourism* (turismo inclusivo), *universal tourism* (turismo universal) e, finalmente, *accessible tourism* (turismo acessível). Autores como Neumann (2012) e Leidner (2006) falam ainda de *accessible tourism for all* (turismo acessível para todos).

Nesta última designação, parece-nos estar patente uma abordagem mais socioeconómica, que se irá cristalizar na expressão *Tourism for All* (turismo para todos), o qual será “aquele que garante o uso e desfrute do turismo pelas pessoas com deficiência, (...) [mas] que parte de um conceção mais alargada dos seus potenciais beneficiários, tendo como objetivo o combate às desigualdades e exclusão” (Pérez e Velasco, 2003, p. 25); combina, assim, a vertente do Turismo Acessível (dirigido às pessoas com deficiência) com a vertente do Turismo Social (dirigido às pessoas com baixos rendimentos). Neste trabalho, porém, devido ao tipo de abordagem que escolhemos – envolvendo apenas a perspetiva da mobilidade, sem entrar profundamente nas questões socioeconómicas –, iremos optar sempre pela designação de *Turismo Acessível*, de modo a evitar qualquer confusão com o *turismo para todos*.

Iremos, seguidamente, debruçar-nos sobre algumas das principais ideias e estudos que, nas últimas décadas, se foram desenvolvendo sobre este tema que, pela sua riqueza e transversalidade, “exige ser [cada vez mais] estudado ao nível académico” (Fontes, Ambrose & Broeders, 2012, p. 35). Cumpre dizer, desde já, que esta revisão de literatura se pretendeu dinâmica e intimamente relacionada com os propósitos do presente trabalho, ocorrendo, por isso, frequentes cruzamentos entre o que literatura vai ensinando e os objetivos que traçámos para este estudo.

Ao realizar uma revisão da literatura sobre o Turismo Acessível, a qual se espelha na bibliografia deste trabalho, encontramos diversos nomes incontornáveis, como Darcy, Buhalis, Ambrose, Devile ou Neumann, entre outros, que há longo tempo estudam as questões a ele referentes, contribuindo para um melhor conhecimento e compreensão desta temática. Na opinião de alguns destes autores, a perspectiva dos primeiros estudos nem sempre foi a mais adequada, porque o enfoque inicial, principalmente orientado para as estimativas de mercado e, posteriormente, para a contribuição económica do Turismo Acessível, “não ajudou a perceber a complexidade deste segmento de mercado” (Darcy & Buhalis, 2011a, p. 6). Devemos, por isso, ser mais abrangentes na abordagem deste tema, possibilitando uma perspectiva mais rica e variada, a qual não deve ser apenas focada na sua dimensão quantitativa mas, principalmente, no aspeto qualitativo, o qual nos permite um conhecimento aprofundado em termos de sentimentos e contextualizações das práticas reais ou potenciais.

Numa tese de doutoramento recentemente apresentada sobre inibidores e facilitadores de viagem, Devile (2014) sintetiza uma série de estudos sobre Turismo Acessível realizados por diversos autores, todos enquadrados numa perspectiva da procura, dos quais treze são de cariz quantitativo e oito de cariz qualitativo – o que mostra o ainda predomínio das metodologias quantitativas no estudo desta área. No entanto, verifica-se que os estudos mais recentes se basearam quase todos em técnicas qualitativas, o que expressa bem a tendência atual; a mesma autora refere-se a vários artigos publicados sobre esta temática, verificando que “mais de metade usaram as abordagens qualitativas como método de investigação” (Devile, 2014, p. 128). Este tipo de abordagem permite pôr os diversos atores a falar, o que será da maior importância para o investigador, pois só através dessas “vozes” se poderão conhecer todas as subtilezas da realidade, isto é, ter uma maior proximidade das experiências e das estratégias pessoais e sociais que os intervenientes desenvolveram. Autores há, como, por exemplo, Kitchin (2000, cit. por Devile, 2014, p. 129), que defendem um maior envolvimento das pessoas com deficiência na investigação, afirmando que essas pessoas sentem que os questionários são frequentemente mal concebidos e apresentados, limitando as respostas e originando uma compreensão limitada das suas realidades pessoais.

Todas estas opiniões, de que reconhecemos a relevância e com as quais nos identificamos, bem como os caminhos que o próprio desenvolvimento do nosso estudo abriu, orientaram-nos para uma investigação de cariz predominantemente qualitativo. Todavia, não quisemos deixar de parte a abordagem quantitativa, a qual julgamos poder fornecer informação sistematizada

de interesse. Na nossa opinião, a conjugação de ambas as abordagens – ou seja, a utilização de uma técnica mista – poderá apresentar-se como a solução mais abrangente e eficaz, e será essa que adotaremos neste trabalho, como se verá mais tarde quando abordarmos as metodologias utilizadas.

O fenómeno do Turismo Acessível tem o seu gérmen num passado bem longínquo, mas só agora começa a ser definido como um verdadeiro objeto de estudo. Começaremos logo por referir a dificuldade da sua classificação: devemos classificá-lo como um produto, ou como um segmento de mercado? Ou será ainda algo diferente?

Umbelino (2012) refere que, pelo facto de o Turismo Acessível não emergir de recursos específicos, nem ser feito em função de algumas pessoas com interesses especiais, fica posta de parte a sua classificação como produto turístico. A acessibilidade, que é a principal característica do Turismo Acessível, sendo um conceito transversal aos vários aspetos da sociedade, não deve ser «vendida», por si só, como um produto turístico; é um dos aspetos que deverá fazer parte integrante de algo mais abrangente, como é o caso do turismo urbano, do turismo de cruzeiros ou do turismo de natureza. Por isso, Eichhorn, Miller, Michopoulou e Buhalis (2007, p. 16) referem que “é a atratividade do destino que deve ser a motivação da viagem e não o nível de acessibilidade dos serviços”.

Vários autores como Umbelino (2012), Darcy e Buhalis (2011a), Kastenholtz, Eusébio, Moura e Figueiredo (2010), Devile (2009a e 2009b) e Darcy (1998) consideram o Turismo Acessível como um segmento de mercado. Mas ele também não se apresenta como um segmento de mercado comum: caso decidamos designá-lo desta forma, teremos sempre de considerar que será um segmento de mercado *sui generis*, pois as pessoas que dele fazem parte agrupam-se não pelos seus interesses e motivações, como é habitual num segmento de mercado (por exemplo, o turismo de golfe ou o turismo religioso), mas sim pelas necessidades especiais que apresentam. E, mesmo a esse nível, as diferenças são grandes. Por isso, autores como Burnett e Baker (2001, como citado por Devile 2009a, p. 391) fazem notar que, dentro da população das pessoas com deficiência, existem diferentes segmentos de mercado e que, em consequência, as estratégias de *marketing* turístico devem ter em conta as diferenças entre os vários grupos em questão.

O fenómeno que pretendemos estudar poderá, no limite, ser enquadrado no «critério do benefício» como instrumento para a definição de um segmento de mercado⁵¹, partindo do princípio de que o Turismo Acessível traz benefício para quem o pratica, o que é verdade. Veja-se o estudo de McCabe (2009), onde está bem patente o benefício que o turismo pode trazer para as pessoas e famílias desfavorecidas e com problemas de saúde. Também Pagán (2013, p. 11) diz que “experiências turísticas positivas podem dar às pessoas com deficiência amor-próprio, desenvolvimento pessoal, otimismo, benefícios tanto sociais como ao nível da saúde...”. Não podemos deixar de pensar que se, em geral, o turismo tem uma enorme importância na melhoria da qualidade de vida das pessoas, no caso daquelas que apresentam deficiência, o seu benefício será ainda maior (Figueiredo, Eusébio & Kastenholz, 2012), pois o seu dia a dia muito estruturado faz com que “a necessidade de escapar seja mais intensa” (Devile, 2014, p. 51); esta libertação é importante para elas e também para os seus acompanhantes, que no período de férias têm a possibilidade de se libertarem das tensões acumuladas pelas exigências dos cuidados diários que prestam.

É relevante reconhecer que embora muitos autores se refiram ao Turismo Acessível como tal, consideramos que este não é propriamente um segmento de mercado convencional, pois, segundo Pires (1997, p. 29),

“os segmentos de mercado, quando identificados, consideram-se operacionais e, portanto, úteis (...) quando são identificáveis, quando têm uma dimensão significativa, que justifica ações para si dirigidas e quando é possível atuar neles através de políticas e ações de *marketing*”.

Ora, no Turismo Acessível, apesar de ser possível identificar os clientes, estes dificilmente se apresentam como um grupo homogéneo, o que põe em causa a *dimensão significativa*. Por outro lado, uma ação de *marketing* apenas direcionada para estes clientes poderia facilmente levantar questões de segregação; também a natural tendência em agrupar essas pessoas pelas suas necessidades poderá levar a uma situação discriminatória, contrária a todos os esforços levados a cabo para a sua integração e igualdade.

⁵¹ Numa perspetiva de *marketing*, e de acordo com Pires (1997), existem diversos critérios no processo de segmentação, que consiste em dividir o mercado em parcelas homogéneas. Esses critérios podem ser **geográficos** e **psicológicos**, e ainda os que se baseiam no **benefício**. Também Alves e Bandeira (1998) nos falam na segmentação por benefício, que consiste na divisão do mercado segundo os benefícios procurados pelo consumidor.

Relativamente à sua dimensão, o Turismo Acessível poderia talvez ser visto como um nicho de mercado⁵², como é referido por Huh e Singh (2007); mas também aqui a questão da homogeneidade, tanto ao nível das necessidades como das motivações, levanta problemas. Por isso, Devile (2009a, p. 389) diz que o Turismo Acessível “não deve ser associado a um Turismo de Nicho, em que se procura responder a motivações turísticas específicas”, que estão frequentemente associadas a escolhas turísticas alternativas.

Podemos, então, dizer que os visitantes que se enquadram no Turismo Acessível se espalham através das mais diversas atividades turísticas e apresentam as mais diferentes motivações, tendo como único ponto comum o facto de precisarem de condições especiais; e, mesmo a esse nível, as suas necessidades são muito diversas. Tal como referem Eichhorn et al. (2007, p. 18) “as pessoas com uma mesma deficiência apresentam (...) diferentes níveis de funcionalidade” e, por esse motivo, estes mesmos autores, referem que “ a informação personalizada é uma exigência”.

Devido a toda esta complexidade, encontramos autores como Fontes et al. (2012) que concluem não haver um segmento de mercado chamado Turismo Acessível ou Turismo para Todos, e preferem designar o Turismo Acessível como um conjunto de “faixas de mercado” (*market ranges*), por este não se apresentar realmente constituído por grupos uniformes. Em nossa opinião, estes autores apresentam uma perspetiva que, apesar de mais complexa, possibilita compreender e estudar adequadamente o fenómeno do Turismo Acessível: devido aos vários aspetos contraditórios anteriormente analisados, não é possível encará-lo como um segmento de mercado, visto que, na verdade, ele está presente – ou pode estar – em todos os diversos segmentos de mercado turísticos.

Autores como Darcy e Buhalis (2011b) chamam a atenção para um outro importante aspeto do Turismo Acessível, que é o facto de ser a *mobilidade*, e não a deficiência, que se apresenta como um dos principais elementos para o estudo deste fenómeno. Cada visitante terá uma forma diferente de ser confrontado com as eventuais barreiras físicas, pois a sua mobilidade, dentro do mesmo grupo de deficiência, pode ser muito diferente.

⁵² Este é “um pequeno segmento de mercado, constituído por um conjunto de consumidores com um perfil homogéneo e identificável. É frequentemente alvo da aposta estratégica de empresas de dimensão reduzida, que aqui podem atingir uma posição de liderança através de uma oferta única dirigida a um grupo muito específico de consumidores” (Alves & Bandeira, 1998, p. 233).

A situação complexifica-se ainda mais pelo facto de estes visitantes normalmente virem acompanhados por outras pessoas, sejam familiares, amigos ou profissionais contratados, dependendo delas em parte a sua capacidade de mobilidade. O facto de virem acompanhados também introduz contornos interessantes e importantes para a viagem: os acompanhantes, para além de transmitirem confiança aos visitantes com deficiência, revelando-se como um dos facilitadores de viagem de que nos fala Devile (2014), também irão influenciar, direta ou indiretamente, a escolha da viagem, o decorrer da mesma e a perceção dos destinos turísticos. No estudo *Economic Impact and Travel Patterns of Accessible Tourism in Europe* (Impacto Económico e Padrões de Viagem do Turismo Acessível na Europa), apresentado pela Comissão Europeia em 2014 e que designaremos por EC-EITPAT, os acompanhantes são referidos como um elemento importante, tendo 44% dos inquiridos respondido que “viajava com um parceiro” (EC-EITPAT, 2014, p. 197). E, no que diz respeito às pessoas com deficiência ao nível da mobilidade, apenas 10% viajavam sozinhas.

Segundo um outro estudo sobre as viagens das pessoas com incapacidade física, intitulado *Hábitos y Actitudes hacia el Turismo*, realizado em Espanha por Gonzalez e Alonso (2004), verificou-se que em cerca de 50% dos casos eram os inquiridos – ou seja, as pessoas com incapacidade – quem de facto decidia e organizava a viagem, enquanto que para 33% essa decisão era tomada em conjunto com a família. De acordo com estes autores, “a família tem um papel fundamental, combinando a dupla função de ajuda e companhia” (Gonzalez & Alonso, 2004, p. 79).

Ir ao encontro da abrangente realidade do Turismo Acessível exige da parte do destino que recebe os visitantes uma grande capacidade de adaptação, a qual deverá compreender toda a cadeia ligada à atividade turística, de forma a dar uma resposta integrada a todas as motivações e interesses dos clientes, assim como às necessidades especiais que apresentem. Mas, de acordo com Card, Shu e Humphrey (2006, p. 164), “este mercado das pessoas com deficiência (embora) considerável é difícil de atingir, pois é fragmentado e com menos ligações comuns (do que outros)”. Então, as suas necessidades, que não se conseguem estandardizar devido à grande variedade de situações, tendem também a ser erradamente vistas como casos esporádicos e isolados, justificando-se desta forma muitas vezes a não-implementação das devidas medidas de adaptação, previstas muitas vezes na lei, o que nos remete, também, para alguns problemas de fiscalização.

Por outro lado, muitas vezes as pessoas não compreendem o porquê da Lei, pelo que a única forma de ultrapassar esta situação passa pela sensibilização da população e a “essencial parceria entre o setor público e privado” (Lickorish & Jenkins, 1997, p. 207). Em 2015, a Organização Mundial de Turismo, em conjunto com a Fundação (WTO/ACS), no seu Manual para o Turismo Acessível para Todos, referem a importância da colaboração entre o setor público e privado no que se refere à atividade turística, estabelecendo, inclusive, esferas de ação específicas para cada um deles. De acordo com WTO/ACS (2015, p. 27), ao setor público compete criar e melhorar leis, incluir a acessibilidade em todos os planos, encorajar e prover ao apoio das iniciativas relacionadas com as acessibilidades; enquanto ao setor privado compete cumprir a legislação, treinar profissionais, pôr em prática o princípio da não discriminação do cliente e providenciar informação completa e fiável. A colaboração entre estes setores, paralelamente ao cumprimento destas funções, permitirá um melhor conhecimento da realidade, o que, por sua vez, levará a que as leis sejam feitas considerando as diferentes necessidades (da procura) e interesses (da oferta), adaptando-se melhor à realidade, o que levará também ao seu mais fácil cumprimento.

O Turismo Acessível, tal como qualquer outro tipo de turismo, depende da resposta acertada da oferta perante a procura (Eichhorn et al., 2007; Yau et al., 2004). Mas, nesse processo, tanto a oferta como a procura devem ser ativas, pois é necessário que

“... quem cuida da oferta – entidades públicas de âmbito nacional e local, empresas e agentes privados – assegure os meios necessários. Mas para que a procura seja efetiva é também necessário que os cidadãos para quem estas preocupações se dirigem estejam atentos e motivados” (Umbelino, 2009, p. 21).

Esta é uma chamada de atenção para a necessidade de abandonar posturas passivas que se foram desenvolvendo ao longo dos tempos, tanto por parte da oferta como da procura, para se passar para uma postura mais ativa, mais de acordo com o novo paradigma de inclusão, ou seja, a plena integração na sociedade das pessoas com deficiência, a qual lhes dá direitos mas também obrigações.

Mas, se por um lado, encontramos autores que afirmam “ser ainda preciso uma vontade política para implementar e fazer cumprir a legislação” (Darcy & Buhalis, 2011a, p. 3), e outros que nos falam da “necessidade de ações governamentais” relacionadas com o Turismo Acessível (Shaw & Veitch, 2011, p. 170), por outro lado, Shaw e Veitch (2011) e Daruwalla e

Darcy (2005) referem a necessidade de os operadores e fornecedores de serviços subirem um patamar, passando do mero cumprimento das exigências legais para um exemplar fornecimento de serviços, onde todos os aspetos da atividade turística devem ser considerados. Também Cavinato e Cuckovich (1992, cit. por Devile, 2009a, p. 390), ao analisarem as barreiras ao nível do transporte, defendem que, a fim de satisfazer as necessidades das pessoas com mobilidade reduzida, os serviços devem ir além daquilo que é exigido por lei, posição que Devile (2014) reforça.

Os intervenientes na atividade turística na dimensão acessível “deveriam interiorizar uma abordagem mais holística (...) tal como fazem para outros segmentos de mercado” (Daruwalla & Darcy, 2005, p. 565). Esta *abordagem holística* vai ao encontro da perspetiva sistémica de que nos fala Devile (2009b), a qual deverá envolver todas as componentes do produto turístico, desde a tomada de decisão de viajar até ao regresso a casa. A perspetiva sistémica interpreta a experiência turística total, e envolve não só o aspeto físico da oferta mas também a disponibilidade de informação adequada e os recursos humanos preparados para acolher os visitantes. Para se chegar a esse nível é preciso, no entanto, o desenvolvimento de uma forma diferente de encarar a deficiência e de ver as acessibilidades, o que se traduz naquilo que Devile (2009b; 2014) designa por *Cultura da Acessibilidade*. O desenvolvimento de produtos turísticos realmente inclusivos, defende esta autora, implica a implementação de uma Cultura da Acessibilidade. Mas, essa implementação, para além da sensibilização dos agentes do setor, deve envolver toda a sociedade, devendo ainda ser tomado em consideração o tempo necessário para implementar essas mudanças. Também Fontes e Monteiro (2009) referem que, para além das intervenções materiais, na base do sucesso do Turismo Acessível encontramos a afirmação da Cultura da Acessibilidade, porque só assim se poderá verificar a aceitação plena dos turistas com deficiência.

A Cultura da Acessibilidade caracteriza-se pela mobilização dos diferentes

“atores e agentes locais numa estratégia onde todos tendem a se envolver, a organizar em rede e a colaborar para objetivos definidos, sejam eles de carácter social ou comercial” (Devile, 2009b, p. 44).

E esta apresenta-se como uma estratégia fundamental: o Turismo Acessível depende da implementação da acessibilidade tanto ao nível físico, através de uma adequação dos espaços

públicos e edifícios, como ao nível humano, isto é, da preparação dos agentes turísticos e da sociedade, em geral, para receber clientes com necessidades especiais.

Não devemos esquecer que para a experiência turística ter qualidade é não só importante “poder entrar” como é igualmente importante “ser bem servido” (INR, 2011b, p. 20). Para tal, Picazo (2011) defende que todo o pessoal que interage com os turistas com deficiência deve receber formação específica, para que os possam receber com cortesia e naturalidade, sendo este bom trato o melhor recurso de um destino turístico. Para Shaw e Veitch (2011, p. 170), a “educação do pessoal envolvido nos serviços turísticos” é um dos fatores que mais possibilitam o desenvolvimento do Turismo Acessível. Deve-se entender que, devido ao contacto privilegiado desses profissionais com o turista, é do seu comportamento que em grande parte dependerá a boa ou má experiência da viagem. Estes profissionais permitem ultrapassar, ou pelo menos contornar, algumas das barreiras que se colocam na prática turística. Assim, Yau et al. (2004, p. 951) referem que, embora “prefiram a companhia de família e amigos, muitas vezes estes turistas têm de confiar nos guias”, o que chama à atenção para o importante papel desempenhado por alguns profissionais de turismo. Outros elementos importantes desta constelação de prestadores de serviços são os motoristas de turismo, dos quais muitas vezes os visitantes com mobilidade reduzida dependem para subir e descer dos veículos. Também os rececionistas dos hotéis se encontram na linha da frente, ao nível da informação que prestam. Por este facto – e nisso consistindo uma das suas originalidades –, o presente trabalho procura também dar voz a estes profissionais, pretendendo ouvir não só os destinatários do Turismo Acessível, como também os efetivos representantes da oferta.

Até que ponto a eliminação de certas barreiras humanas, baseadas em preconceitos e atitudes por parte da sociedade, em geral, e dos profissionais de turismo, em particular, poderá contribuir para o incremento do Turismo Acessível? Este é um aspeto que o presente trabalho pretende abordar. Tentaremos evidenciar como alguns profissionais do turismo “verbalizam uma coisa, mas fazem outra” (Daruwalla & Darcy, 2005, p. 549); ou, se não o fazem por motivo de constrangimentos sociais e profissionais, pelo menos pensam. Outros felizmente há que, por estarem em contato frequente com a realidade do visitante com deficiência, se adaptaram, tendo aprendido a lidar com as situações diversas que vão ocorrendo. Isto vai ao encontro do que alguns autores defendem, a saber, “o contato com a incapacidade é importante (...) estando o desconhecimento e o medo na origem de muitas atitudes negativas”

(Daruwalla & Darcy, 2005, pp. 563/550), atitudes essas que funcionam como inibidores da viagem para as pessoas com deficiência.

Dependendo do seu grau e das formas de reação de cada indivíduo, os vários inibidores podem condicionar – ou mesmo impedir – que essas pessoas participem no fenómeno turístico. Esses inibidores apresentam-se em diferentes esferas, pelo que podemos dividi-los “em inibidores intrapessoais, interpessoais e estruturais” (Devile, Kastenholtz & Santiago, 2010, p. 44).

Os inibidores intrapessoais relacionam-se com aspetos psicológicos e com o funcionamento físico ou cognitivo do próprio indivíduo. Segundo Devile et al. (2010), nos vários estudos científicos são considerados como pertencentes a esta esfera elementos como a personalidade, as motivações, os sentimentos e emoções, os medos pessoais, as crenças individuais e as experiências turísticas anteriores. Estes inibidores traduzem-se nas designadas barreiras intrínsecas de que nos falam Gonzalez e Alonso (2004, p. 32), quando referem os motivos para não viajar como “os medos (...) perante a possibilidade de enfrentar as dificuldades”. Para Yau et al. (2004), estas barreiras são das mais fáceis de serem estabelecidas, bastando apenas para isso uma primeira má experiência em viagem; e, infelizmente, são também das mais difíceis de banir.

Os inibidores interpessoais (Devile et al., 2010; Devile, 2014) resultam da interação do indivíduo com o seu contexto social, com os prestadores de serviços, com estranhos ou até da falta de companhia para participar numa atividade turística. Este tipo de inibidor, que decorre do processo sociocultural onde se insere o indivíduo, traduz-se em barreiras tanto comportamentais como informativas, de que nos falam Darcy (1998) e Eichhorn e Buhalis (2011).

Por último, Devile (2014) e Devile et al. (2010) mencionam os inibidores estruturais como estando associados a aspetos exteriores ao indivíduo, que vão desde a falta de tempo aos constrangimentos financeiros, à dificuldade de transporte, ao clima, às infraestruturas e outros. Por estarem associados apenas a aspetos exteriores ao indivíduo, logo, mais facilmente localizáveis e elimináveis, estes inibidores serão porventura aqueles em que mais se tem trabalhado ultimamente, designadamente através da eliminação das barreiras físicas. Devile

(2014, p. 294) diz que é nas pessoas com deficiência física motora que “mais se fazem sentir os inibidores estruturais, nos diferentes níveis do serviço turístico”.

Sendo certo que a atividade turística apresenta sempre inibidores de várias ordens para o público, em geral, Israeli (2002, cit. por Devile, 2009a, p. 391), ao analisar a acessibilidade dos locais, afirma que, para visitantes com deficiência, os atributos da acessibilidade não podem ser compensados por um acréscimo noutro atributo, como acontece a um outro visitante quando escolhe um destino turístico. Também Devile et al. (2010) afirmam que os inibidores se agravam quando se fala de pessoas com deficiência, pois estas pessoas enfrentam-nos de uma forma mais profunda, uma vez que a sua capacidade de os ultrapassar é mais limitada. No entanto, segundo Devile (2014) eles não são intransponíveis; e esta autora fala ainda de um processo de negociação entre as motivações e os inibidores. Isto é, há visitantes cuja motivação faz com que consigam ultrapassar certos inibidores, enquanto outros não são capazes de o fazer. Verificamos que “desse processo negocial resultará o nível de participação (...), sendo a motivação um fator determinante que permitirá, ou não, ultrapassar os inibidores existentes” (Devile et al., 2010, p. 46). Existem também estratégias que se vão desenvolvendo para ultrapassar esses inibidores, nomeadamente, a presença de um acompanhante contribui para lhes dar maior segurança (Devile, 2014).

A motivação será sempre um elemento determinante para a realização da viagem. Talvez por isso, Gonzalez e Alonso (2004, p. 27) referem mesmo que “o grau de incapacidade não tem influência no momento de viajar”, isto é, está errada a ideia de que alguém com menos dificuldades viaja mais do que alguém com mais dificuldades, pois tudo depende da motivação de cada um. No entanto, encontramos estudos, como o realizado pelo Ministério da Economia e Tecnologia Alemã (FMET, 2004), dirigido por Neumann e Reuber, onde se refere que “48,1% das pessoas com deficiência viajariam mais frequentemente se houvesse serviços mais acessíveis (...) [e que] 37% decidiram não viajar devido à falta de serviços acessíveis” (FMET, 2004, p. 19).

Embora “subjacente a grande parte da investigação produzida [esteja] o pressuposto que, se as barreiras forem eliminadas, a taxa de participação aumentará” (Devile, 2009a, p. 391), esta mesma autora refere, também, que apesar de ter havido um avanço gradual na remoção de barreiras se verifica que apenas um pequeno número da população com deficiência participa plenamente no turismo. Podemos então colocar a seguinte interrogação: a eliminação das

barreiras físicas poderá, por si só, contribuir para um aumento do Turismo Acessível? Procuraremos analisar também esta questão no decurso do presente trabalho.

Como vimos, para além das barreiras físicas, existem muitas outras condicionantes que limitam a experiência turística das pessoas com deficiência. Eichhorn, Miller, Michopoulou e Buhalis (2007, p. 2) apresentam um estudo sobre as barreiras da informação, que se revelam muito importantes, e dizem que “todas as mudanças no ambiente físico não trarão benefícios (...) se faltar a indispensável comunicação da informação sobre elas”. As barreiras de informação apresentam-se como inibidores determinantes, pois “o planeamento da viagem das pessoas com deficiência caracteriza-se normalmente pela procura mais detalhada de informação” (Buhalis, Eichhorn, Michopoulou & Miller, 2005, p. 22). Relativamente às fontes de informação que este público mais utiliza, Buhalis et al. (2005) e Ray e Rider (2003, cit. por Devile, 2009a, p. 391) referem que a informação boca a boca, os guias de viagem e a Internet são as três fontes mais procuradas. Eichhorn et al. (2007) falam das grandes potencialidades da Internet que, para além de permitir uma informação transmitida por um canal dirigido à população, em geral, evitando assim o estigma ou segregação, possibilita também uma fácil partilha de experiências. No entanto, estes autores chamam a atenção para o facto de os *sites* deverem eles próprios serem acessíveis, para além de deverem apresentar informações corretas e atualizadas sobre as acessibilidades, o que nem sempre acontece. Refere também a necessidade de se criar um sistema de informação estandardizado e cumprindo os mesmos critérios de certificação, para que a informação possa ser credível. Darcy (1998) defende que a quantidade e fiabilidade da informação fornecida numa única fonte é uma exigência fundamental para ir ao encontro das necessidades das pessoas com deficiência. Buhalis et al. (2005) referem que a necessidade de informação detalhada aumenta proporcionalmente às necessidades ao nível da acessibilidade. No entanto, o seu acesso diminui proporcionalmente ao aumento de detalhe necessário, pelo que podemos concluir que as pessoas que têm maior necessidade de informação, são aquelas que menos a obtêm.

De acordo com Eichhorn et al. (2007, p. 4), “sem informação suficiente relativamente aos destinos acessíveis estas pessoas (...) deixarão de viajar”. Por outro lado, encontram-se pessoas com deficiência em destinos turísticos onde nem sequer as barreiras físicas foram ainda devidamente eliminadas. Até que ponto isso poderá condicionar o ato de viajar e a escolha de um destino? Devido a todas estas questões, procurámos no presente trabalho determinar a importância da informação prévia na escolha de Lisboa como destino turístico.

O Turismo Acessível depende de um forte compromisso entre os mais variados fatores, como a motivação de viajar, a mobilidade do viajante e todo o seu relacionamento com as condições de acessibilidade que os destinos turísticos apresentam. Será também interessante ver até que ponto destinos que, à partida, podem não ser considerados como acessíveis recebem no entanto este tipo de turismo; e qual a imagem que deixam neste tipo de visitante. Com este trabalho pretendemos acrescentar alguma informação nesse sentido.

Autores como Fontes e Monteiro (2009, p. 67) dizem que é impossível um destino satisfazer todos os turistas por igual e defendem que é “desejável organizar a oferta (...) em função não de todos os tipos de incapacidade, mas dos mais adequados, aqueles que poderão realmente interessar ao território”, criando, desta forma, uma especialização. Apesar de não aderirmos integralmente a este posicionamento de “especialização parcial”, que nos parece uma abordagem demasiado economicista e pouco inclusiva, ele tem a virtude de levantar uma importante questão: até que ponto um destino turístico pode ser 100% acessível? E é realmente isso o que se pretende? Leva-nos também a pensar como é importante para esse destino conhecer o turista que o visita, de modo a poder preparar-se melhor para o receber e lhe proporcionar aquilo que veio à procura.

Relativamente à implementação do Turismo Acessível e à respetiva adaptação dos destinos turísticos, Prescott (2012, p. 129) diz que “não há um consenso sobre a fórmula de sucesso a utilizar para o desenvolvimento de uma estratégia para o Turismo Acessível”. Mas é preciso refletir sobre o que se pretende desse destino. No desenvolvimento de um destino turístico acessível é importante decidir até que ponto se quer ligar a sua imagem à oferta da acessibilidade. A questão é abordada por autores como Smith, Amorim e Soares (2013, p. 102), que dizem que o mercado do destino acessível se tem destacado como uma boa oportunidade e que a oferta de produtos e serviços de qualidade a este nível pode proporcionar uma situação de vantagem em relação à concorrência; mas também referem, por outro lado, que “construir a imagem do destino com base numa vantagem competitiva como a acessibilidade pode ser perigoso”; tal vantagem competitiva só o é a curto e médio prazo, pois com o aparecimento de novos destinos acessíveis a concorrência vai aumentando e esta vantagem vai-se dissipando. Num tempo posterior, nesta como em qualquer outra matéria relacionada com a oferta turística, a sustentabilidade só se pode garantir a partir de pressupostos de qualidade, e não apenas de diferença.

Concluímos, portanto, que basear a oferta turística na acessibilidade pode constituir uma mais-valia e um fator de diferenciação, numa primeira fase, mas também se corre o risco de esse destino ficar amarrado para o futuro à ideia da acessibilidade, o que poderá afastar outros públicos e, num tempo posterior, os próprios visitantes com necessidades especiais serão os primeiros a não querer estar em *ghettos* de férias acessíveis. Este será sempre um difícil equilíbrio a atingir, mas que se revela essencial para o sucesso do turismo acessível.

Os destinos turísticos urbanos parecem ter alguma vantagem sobre os outros na formulação de uma estratégia de oferta turística acessível, baseada não só na variedade dos seus recursos mas também na infraestrutura instalada em razão das demais atividades que neles se desenrolam. Autores como Gonzalez e Alonso (2004) abordam esta questão reportando que pessoas em cadeira de rodas manual, por eles entrevistados, apesar de afirmarem preferir a praia como principal destino consideram que as cidades lhes proporcionam melhor acessibilidade.

Para que o Turismo Acessível venha a ser uma realidade mais ampla é preciso ainda considerar a relação entre o Turismo e o Design Universal; autores como Sancho Silva (2010) e Darcy e Buhalis (2011a) chamam a atenção para esse facto. No entanto, alguns investigadores também referem que a aplicação dos princípios do Desenho Universal ao Turismo Acessível “tem-se mantido no plano conceptual (...) ou então, estes foram aplicados especificamente ao setor do alojamento” (Darcy, Ambrose, Schweinsberg & Buhalis, 2011, p. 302) o que se revela positivo mas insuficiente. Devemos considerar que “uma compreensão das nuances das abordagens universais para o Turismo Acessível é um precursor essencial para qualquer operacionalização deste conceito na indústria do turismo”, e isso só se consegue através de “abordagens detalhadas de modo a compreender a forma como os espaços e os locais são utilizados”(Darcy et al., 2011, p. 302).

Na sequência desta revisão dinâmica de literatura, iremos debruçar-nos não só sobre o conceito de Design Universal, quando aplicado ao Turismo, mas também sobre o próprio conceito de Acessibilidade, pois consideramos essencial esta abordagem para uma melhor compreensão deste fenómeno, o que nos dará as bases para, mais tarde, melhor podermos enquadrar e interpretar os resultados do estudo empírico.

3.2 – CONCEITOS E ASPETOS OPERATIVOS

Num trabalho com estas características, importa definir claramente os conceitos que constituem a coluna vertebral da investigação; e não seria possível falar de Turismo Acessível sem primeiro definir o que é a acessibilidade. Verificamos que, hoje em dia, este conceito, que tem vindo a sofrer uma grande evolução, é muito utilizado – diríamos mesmo banalizado –, mas que, na verdade, se revela muito complexo quando o analisamos.

3.2.1 – Acessibilidade

Ao procurarmos no dicionário da Língua Portuguesa da Porto Editora⁵³ a palavra acessibilidade, ela é definida como “a qualidade de ser acessível” – o que é bastante tautológico e pouco explicativo. Mas o que é ser *acessível*? Assume-se, nesse mesmo dicionário, que acessível é “algo que se pode atingir, alcançar ou obter facilmente”. Esta é, sem dúvida, uma definição muito básica; mas, no entanto, há nela um ponto a reter, que é o facto de *acessível* estar relacionado com *facilidade*. A facilidade de acesso apresenta-se como um elemento básico no conceito de acessibilidade.

O conceito de acessibilidade tem vindo a alterar-se e a enriquecer-se, tornando-se cada vez mais complexo; deixou de estar fixado numa perspetiva física e abrange também agora um ponto de vista económico, social, psicológico, etc. No intuito de conhecer qual a definição que atualmente é do senso comum, pesquisámos a palavra acessibilidade na Internet, mais especificamente no *site* Wikipedia⁵⁴, onde encontrámos o seguinte:

“Acessibilidade significa não apenas permitir que pessoas com deficiências ou mobilidade reduzida participem de atividades que incluem o uso de produtos, serviços

⁵³ Costa, Almeida e Melo, Sampaio, *Dicionário da Língua Portuguesa*, 5ª edição, Dicionários Editora, Porto Editora, Porto, p. 26.

⁵⁴ Consideramos importante, mesmo num trabalho académico, ter a noção do que, em termos de senso comum, se entende por acessibilidade; foi por isso que decidimos incluir no nosso trabalho a definição apresentada na Wikipédia, hoje a maior enciclopédia “livre” da Internet; pese embora a sua não fiabilidade científica, tem a vantagem da permanente revisão, que acaba por lhe dar uma base estrutural em matéria do senso comum. [acedido *online* no dia 15 de janeiro 2013] *site*: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Acessibilidade>.

e informação, mas a inclusão e extensão do uso destes por todas as parcelas presentes em uma determinada população (...).”

A definição, muito mais moderna e abrangente, inclui a preocupação não só com o aspeto inicial da deslocação, isto é, o ato físico, que sempre lhe esteve inerente, mas também com o uso de produtos, dos serviços e da informação, de modo a que todos tenham a possibilidade de aceder a todos os aspetos da vida atual, participando plenamente na vida da comunidade. Apresenta-se nesta definição a inclusão como elemento essencial: a ideia básica transmitida é de que *todas* as pessoas deverão poder usufruir não só de produtos, mas também de serviços e informação, independentemente da sua condição, afastando assim situações de discriminação negativa.

Propomo-nos, em seguida, comentar algumas definições de acessibilidade provenientes de diversos autores, de modo a percebermos melhor a evolução do conceito e as suas diversas dimensões:

Para Juncà (1997, p. 17), a acessibilidade é genericamente definida como sendo:

“a capacidade de o ambiente construído oferecer segurança e autonomia a qualquer pessoa que o utilize, independentemente das suas limitações/deficiências sensoriais ou motoras.”

Nesta definição – e dado que o autor está ligado à Arquitetura –, só aparece contemplado o ambiente construído, deixando de lado o ambiente natural. No entanto, as pessoas com mobilidade reduzida também se deslocam no meio natural e também aí se coloca a questão da acessibilidade, como será, por exemplo, o caso das praias acessíveis e do turismo de Natureza, que tem sido muito considerado no nosso país (esta situação coloca, também, questões relativas à manutenção da “naturalidade” da paisagem).

Não será então sempre mais correto, no que diz respeito às definições, utilizar simplesmente a expressão “o meio” ou “o ambiente”? Por exemplo, Godinho (2010, p. 28) diz que a acessibilidade consiste:

“ (...) na facilidade de acesso e de uso de ambientes, produtos e serviços por qualquer pessoa e em diferentes contextos. Envolve o Design Inclusivo, oferta de um leque variado de produtos e serviços que cubram as necessidades de diferentes populações

(incluindo produtos e serviços de apoio), adaptação, meios alternativos de informação, comunicação, mobilidade e manipulação.”

Existem outras definições onde a dimensão dos Direitos Humanos se encontra mais presente, assumindo a acessibilidade como uma condição essencial para o exercício da cidadania. Assim, para a Fundação Liga (2012)⁵⁵ que, pela sua natureza e identidade, está muito envolvida nas questões de acessibilidade, esta apresenta-se como:

“ ... uma condição para o exercício da Cidadania e (...) um pressuposto da promoção da igualdade ao acesso físico, comunicacional e social aos cidadãos em geral, que não exclui as pessoas com deficiência.”

Para esta Fundação, a acessibilidade destina-se a oferecer uma melhor qualidade de vida a cada membro da sociedade – incluindo as pessoas com deficiência. Todos beneficiam de um ambiente inteligentemente assegurado e organizado, sob o primado dos valores dos Direitos Humanos e das normas da vida em sociedade. Hoje, é cada vez mais evidente que a acessibilidade constitui um elemento básico do direito à igualdade de participação cívica de qualquer pessoa, seja ela uma pessoa com deficiência, ou não. A exclusão de qualquer pessoa da participação da vida da comunidade, em qualquer dos seus aspetos, é uma forma de discriminação que não permite o estabelecimento da igualdade – que é, como sabemos, um elemento fundamental dos Direitos Humanos⁵⁶.

Encontramos ainda outras definições que, à primeira vista, podem parecer simplistas, mas que abordam outros aspetos fundamentais da acessibilidade. Assim, a definição do Instituto Nacional de Reabilitação – INR (2011b, p. 19), considera a acessibilidade como:

“... a capacidade de o meio proporcionar a todos uma igual oportunidade de uso, de uma forma direta, imediata, permanente e o mais autónoma possível.”

Embora concisa, esta definição apresenta-se muito abrangente. Por tal motivo, consideramos importante detalhar o seu conteúdo, partindo de um estudo de 2011 do próprio INR,

⁵⁵ Definição retirada do *site* da Fundação Liga, acedido *online* a 14 de dezembro 2012, em www.fundacaoliga.pt e <http://www.fundacaoliga.pt/content/default.asp?idcat=ACESSIBILIDADES&idCatM=ACESSIBILIDADES&idContent=2DC4B442-3FAA-4B73-8EE0-0F25C60382F6>

⁵⁶ A Declaração Universal das Nações Unidas foi promulgada em 1948. Os seus princípios referentes às acessibilidades têm vindo a ser atualizados: no primeiro documento os acessos eram assumidos apenas no seu aspeto físico, mas em 1993 a Norma 6, sobre a Igualdade das Pessoas com Deficiência, ao definir a acessibilidade, já se refere não apenas ao meio físico ligado à mobilidade, mas também aos serviços de informação e comunicação, tendo em conta a significativa expansão das tecnologias da informação e das redes de comunicação.

intitulado: O Turismo Acessível em Portugal: Lei, Oportunidades Económicas, Informação. Segundo os autores desse estudo, por *meio* deve entender-se todo o ambiente envolvente, seja ele natural ou construído – embora haja, sem dúvida, maior possibilidade de controlar e preparar o ambiente construído. O facto de reivindicar para *todos* uma igual oportunidade dá a esta definição um forte conteúdo contra a discriminação através da diferença. O facto de o uso se realizar de uma *forma direta*, isto é, sem intervenção de terceiros, também é importante para a dignidade das pessoas e para a sua afirmação de igualdade. O uso *imediato* implica a não existência de tempos de espera – por exemplo, não ser necessário esperar que coloquem a rampa para se poder entrar num local onde o acesso devia ser permanente. Por último, porque a *autonomia* é uma das garantias da dignidade humana, deve constituir sempre um dos principais objetivos do desenvolvimento da acessibilidade.

No que se refere à dimensão física, a acessibilidade deve contemplar um conjunto de fatores técnicos que irão facilitar a mobilidade de todos os cidadãos, em geral, e em particular daqueles que, por algum motivo, têm a sua mobilidade temporária ou definitivamente condicionada ou reduzida. Mas não é apenas a acessibilidade física que é preciso ter em conta. Segundo alguns autores, o acesso físico é a dimensão que tem sido mais desenvolvida, tendo as outras duas dimensões (humana e da informação) “permanecido continuamente negligenciadas, não deixando, porém, de ser extremamente importantes” (Eichhorn & Buhalis, 2011, p. 47). Devemos aprofundar melhor este conceito no que diz respeito às dimensões que hoje lhe são atribuídas mas permanecem menos estudadas; aqui encontraremos pontes de ligação entre o Turismo Acessível e o Turismo para Todos.

No que se refere à dimensão económica, verificamos que, para haver acessibilidade, é preciso que se desenvolvam políticas e estratégias permitindo que todos os que tenham dificuldades financeiras as consigam ultrapassar, de modo a que não deixem de poder participar nas diversas atividades inerentes à vida de um cidadão. Esta dimensão económica da acessibilidade apresenta-se fortemente relacionada com a ideia de inclusão, levando-nos, assim, para a dimensão social, fortemente relacionada com o Turismo para Todos.

A dimensão social deve garantir que todos, apesar da sua condição e classe social, possam ter acesso às diversas atividades que fazem parte da vida da comunidade, incluindo o turismo; por esse motivo, vimos aparecer em muitos países o conceito do turismo social, que no nosso país está representado, por exemplo, através das ações do INATEL, uma instituição de carácter

social que muito tem contribuído para a prática turística de camadas sociais que, à partida, não teriam hipótese de a realizar.

Devemos considerar, ainda, outro aspeto da acessibilidade relacionado com um campo que se afirma cada vez mais – a informação. Hoje, a informação é tida como tão importante como a acessibilidade física, ou mais ainda, pois vivemos numa época em que o rápido acesso à informação é essencial. Assim, temos autores que defendem que “a acessibilidade não está limitada ao ambiente físico, incluindo também o acesso à informação e comunicação” (Heinen, 2005, p. 5), e todos devem poder usufruir facilmente dela, passando não só pela variedade dos meios de divulgação, mas também pela forma de apresentação dessa mesma informação – o que pode significar ter em atenção o tipo de letra, o tamanho da mesma, os contrastes utilizados ou, no caso de cegos e surdos, na utilização de outros tipos de linguagem, como o Braille ou a língua gestual.

O elemento humano aparece também como fundamental, dependendo dele, em grande parte, o sucesso ou insucesso das políticas de implementação da acessibilidade, qualquer que seja a sua dimensão. A acessibilidade apresenta-se como um conceito não taxativo, isto é, que assume significados diferentes dependendo de quem, quando e onde se utiliza. É por isso que, atualmente, se encontram autores que consideram as palavras *acesso* e *acessibilidade* como sendo “conceitos muito complexos, porque apresentam diferentes significados para pessoas diferentes em contextos diferentes” (Eichhorn & Buhalis, 2011, pp. 46-47).

Como podemos ver, estamos muito longe das primeiras dimensões atribuídas à acessibilidade. Devido à complexidade do conceito e baseando-se nos diferentes tipos de deficiências e/ou limitações, Simon Darcy propôs, em 1998, diferenciar o termo *acesso* em três categorias:

- *acesso físico: envolvendo as pessoas com mobilidade reduzida;*
- *acesso sensorial: relacionado com a incapacidade visual e auditiva;*
- *acesso comunicacional: relacionado com as dificuldades com a palavra escrita, podendo ser aqui enquadradas não só pessoas com dificuldades cognitivas mas também pessoas provenientes de outras culturas.*

Sabemos que os conceitos são essenciais para ordenar e dar forma aos nossos pensamentos, na medida em que permitem analisar a informação de modo a produzir conhecimentos;

todavia, conceitos complexos tornam mais difícil a criação desse conhecimento. Apesar dos esforços levados a cabo pelos diversos investigadores no sentido de desenvolver e melhor definir o conceito de acessibilidade nas suas diversas dimensões, verificamos que todas estas abordagens deixam espaço para diferentes interpretações, principalmente no que diz respeito à aplicação do conceito, pelo que sempre se sentiu a necessidade de uniformização.

Nesse sentido, em 1996, foi criado, na Comunidade Europeia, o *European Concept for Accessibility* (ECA), ou seja, o Conceito Europeu da Acessibilidade, partindo da iniciativa de vários países, encabeçados pela Holanda, que pretendiam chamar a atenção para a definição da acessibilidade, cujo conceito divergia nos diversos espaços nacionais. Pretendia-se unificar concepções de acessibilidade pois, tal como referido num estudo realizado por Richter e Richter (1999, cit. por Devile, 2009a, p. 390), a negligência em estabelecer níveis standardizados para os indivíduos com deficiência coloca dilemas éticos cada vez maiores, relacionados com a saúde, segurança e acessibilidade. O ECA, que pretende ajudar a compreender e a desenvolver várias matérias relacionadas com a acessibilidade, surge como um instrumento de trabalho, uma diretriz que não implica normalização e uniformidade culturais, permitindo “respeitar os requisitos funcionais da acessibilidade, mantendo-se as características distintas de cada cultura e os costumes dos diferentes grupos populacionais” (ECA, 2003, p. 18). Segundo as recomendações do ECA, a acessibilidade tem de ser considerada como uma questão horizontal, com claros padrões e normas vinculativas, emanados pela Comunidade Europeia, que obriguem a indústria da construção e empreendimentos afins a aceitarem e a adotarem os princípios que formam o Design para Todos (ECA, 2003).⁵⁷

A recomendação acima identificada justifica alguns comentários. O ECA apareceu já há bastante tempo, mas o espaço europeu, genericamente falando, ainda está longe de ser considerado como acessível para todos. Seria interessante pensar um pouco sobre as causas das clivagens que se encontram relativamente à aplicação do ECA, que certamente terão justificações não só ao nível das dificuldades económicas – que por vezes parecem ser justificação para tudo –, mas também da sensibilização da própria população, pois, às vezes, as

⁵⁷ No entanto, segundo Eichhorn e Buhalis (2011), logo no ano de 2001 o *European Disability Forum* (Fórum Europeu para a Deficiência) verificava que o próprio conceito de acessibilidade ainda variava muito entre os diversos estados europeus. Esta situação terá contribuído, em grande parte, para a lenta implementação das diretrizes do ECA no espaço europeu. Quanto ao conceito de Design Universal / Design para Todos, ver o ponto seguinte.

soluções têm mais caminho para ser feito ao nível do bom senso e da boa vontade pública do que das questões financeiras ou políticas.

O ECA destina-se a diversas entidades para quem a sua adoção é fundamental, como é o caso dos decisores políticos e legisladores, que o devem observar quando tomam as suas opções; também acreditamos ser importante que as organizações de consumidores o tenham em consideração, podendo assim educar o público, que desse modo aprenderá a exigir melhores condições de vida e ambiente. Por último, os profissionais envolvidos na criação do meio edificado, como os arquitetos e os engenheiros, que têm um grande peso na adaptação e criação de um ambiente acessível, devem realizar as suas atividades profissionais à luz destes princípios. Onde poderão estar os motivos que explicam as falhas na sua aplicação?

Num documento publicado em 2003 pela União Europeia⁵⁸, lê-se que esta diretriz deve ser aplicada a todo o meio físico edificado, isto é, ao meio criado ou modificado pelo homem para que nele possa viver. Mas, desde logo, esse “meio” tanto pode ser privado como público e, como referem Eichhorn e Buhalis (2011), o setor privado tende frequentemente a ver as leis para a implementação das acessibilidades como uma inconveniente questão de despesa adicional. O meio público terá maior tendência para fazer cumprir a Lei e, pelo menos em alguns casos, terá também mais disponibilidade financeira para que isso aconteça. Logo, nesta divisão entre público e privado, haverá diferenças de aplicação do conceito, o que fará com que surjam diferenças na aplicação das normas da acessibilidade e diferentes *timings* nessa aplicação.

Mas será que o Conceito Europeu de Acessibilidade leva a tão grandes alterações e implica tão grandes exigências que impeçam a sua plena aplicação? Vejamos o que, à luz do ECA, é pretendido de um meio físico acessível. Ele deve ser:

1. **respeitador**, isto é, deve respeitar a diversidade dos utilizadores. Ninguém deve sentir-se marginalizado;
2. **seguro**, isto é, não devem existir riscos para qualquer utilizador (evitar piso escorregadio, saliências, considerar dimensões, etc.);

⁵⁸ *European Concept for Accessibility*, 2003, acedido online a 21 de junho 2012, conforme site http://www.eca.lu/index2.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=1&Itemid=26

3. **saudável**, isto é, não deve constituir em si um risco para a saúde ou causar problemas aos que sofrem de algumas doenças ou alergias;
4. **funcional**, isto é, deve ser desenhado e concebido de tal modo que atinja os fins para que foi criado, sem problemas ou dificuldades;
5. **compreensível**, isto é, todos os utilizadores deverão saber orientar-se neste espaço e para isso é preciso:
 - uma informação clara baseada na utilização de símbolos comuns facilitando a interpretação;
 - uma disposição dos espaços feita de modo coerente e funcional;
6. **estético**, isto é, agradável, para poder ser apreciado por um maior número de pessoas.

Diríamos que tudo isto são constituintes de um ambiente agradável, onde se possa viver bem, e que o conjunto destas características proporcionaria decerto, *a todos*, uma vida mais fácil e aprazível. Já não se trata apenas de acessibilidade: é uma questão de qualidade de vida das comunidades. Julgamos que a consciencialização destas vantagens pelo público, em geral, poderá ser um importante motor para a aplicação das normas do ECA. Mas, no final, devem, ou podem, todos os meios físicos edificados ser acessíveis?

É difícil, se não mesmo utópico, pretender que todos os meios físicos edificados sejam igualmente acessíveis: basta verificar que o ECA pode ser facilmente aplicado em edifícios construídos de raiz, numa época de grande sensibilização para estas questões, mas que, mesmo assim, aparecem falhas. Relativamente aos edifícios já existentes, o problema é mais complexo, pois se, por vezes, a sua adaptação poderá não colocar grandes problemas, outras vezes haverá em que será necessário proceder a enormes campanhas de obras que, para além de difíceis e muito complexas, serão bastante onerosas, exigindo soluções técnicas inovadoras e caras. Outros edifícios, ainda, em razão do seu valor histórico e patrimonial, não consentem nenhum género de intervenção, no seu todo ou em parte.⁵⁹

As dificuldades, reais ou projetadas, provocam uma tendência para evitar ou, pelo menos, protelar estas adaptações. Em Portugal, a adaptação de edifícios é contemplada no Decreto-Lei 163/2006 de 8 de agosto que, vindo substituir o Decreto-Lei 123/97 de 22 de maio, prevê a

⁵⁹ A título de exemplo, citaremos a Torre de Belém, onde a escassez de espaço impede a colocação de um elevador interior, e a preservação do seu valor estético, histórico e patrimonial não consente que tal se faça no exterior. Portanto, apenas a esplanada ao nível térreo poderá ser acessível.

adaptação do edificado até 2017, mas abre exceções, tendo em consideração a difícil ou mesmo impossível tarefa de adaptar todo o edificado, tendo em conta, principalmente, a época e as condições de construção do mesmo, e o seu valor estético e histórico.⁶⁰

A adaptação do edificado existente não é fácil, criando fricções entre a necessidade de criar acessibilidades e o respeito pelo património, quando se trata de edifícios com valor histórico. Esta questão, que muitas vezes exige situações de compromisso e a capacidade de pensar fora dos moldes habituais, contribui também para o adiamento de muitas resoluções. Nesse sentido, Eichorn e Buhalis (2011, p. 52) referem, com a nossa concordância, que

“a incompatibilidade entre a necessidade de acessibilidade e as políticas de conservação dos ambientes históricos constitui um obstáculo adicional” à implementação das acessibilidades.

Existem sociedades onde a acessibilidade constitui uma preocupação social e política, e onde muito já se tem caminhado no sentido de desenvolver um meio acessível, enquanto outras há que parecem renitentes a esses avanços. Essas diferenças estão, na maior parte das vezes, relacionadas com um maior ou menor interesse das classes dirigentes, visto que a vontade política é um dos elementos básicos “para transformar textos regulatórios em realidades operacionais” (WTO/ACS, 2015, p. 15), podendo levar, ou não, à aplicação de políticas de forte orientação para as acessibilidades. Relativamente à questão do papel do estado no turismo, verificamos que este é central (Cooper, Fletcher, Gilbert & Sheperd, 2001) e, de acordo com Butler (2001, p. 72), “muito depende das atitudes dos que têm responsabilidade no planeamento”, não devendo o governo “abdicar das suas responsabilidades” (Lickorish & Jenkins, 1997). Também Elliot (1997, p. 8) afirma “que o governo deve estar envolvido na gestão turística a todos os níveis” e é importante que garanta a formulação de uma política do destino que vá ao encontro do interesse público, criando, desta forma, as ligações efetivas entre a oferta e a procura para tornar as atividades bem-sucedidas, tanto em termos técnicos, como comerciais. Podemos, então, dizer que o desenvolvimento turístico não pode depender apenas “das forças do mercado, se o benefício nacional pretende ser assegurado” (Lickorish & Jenkins, 1997, p. 183). Mais uma vez se afirma que o Estado deverá desempenhar um papel ativo, contribuindo para a produção de leis, medidas e políticas para as acessibilidades e a sua

⁶⁰ Uma boa parte da beleza de Lisboa está nas suas construções antigas, mas há edifícios onde é impossível introduzir um elevador. Fazê-lo implicaria intervenções muito importantes, que acabariam por comprometer a diversidade e a singularidade da capital.

devida aplicação, como referem, por exemplo, Figueiredo, Eusébio e Kastenholz (2012) e WTO/ACS (2015).

Nesse sentido, o Conceito Europeu de Acessibilidade fornece os princípios e os critérios para uma correta aplicação do Design Universal, conceito que, atualmente, não pode ser separado do conceito de Acessibilidade.

3.2.2 – Design Universal

O conceito de Design Universal revela-se como um dos principais pilares que conduz à implementação das condições essenciais para que todas as pessoas possam ter uma existência normal e digna, devendo ser integrado em todos os níveis da vida das sociedades.

O *Universal Design*⁶¹ (Design ou Desenho Universal) foi desenvolvido nos Estados Unidos; na Europa, é também chamado *Design for All* (Design para Todos), baseando-se no respeito pelos diferentes padrões humanos e na inclusão de todas as pessoas; por tal motivo, encontramos atualmente também a designação de *Design Inclusivo*. Por vezes, encontramos ainda mencionado o *Design Acessível*, mas esta conceção revela-se limitadora, porque parece indicar um *design* apropriado para as pessoas com deficiência, enquanto que o Design Universal se pretende, realmente, para *todos*.

O Design Universal ou, se preferirmos, o Design para Todos, pode ser definido como “um enfoque no *design* de produtos, serviços e ambientes a fim de que estes sejam usáveis pelo maior número de pessoas possível, independentemente da idade, habilidade ou situação de saúde” (ECA,2003). O conceito teve a sua génese na necessidade de responder às exigências de uma percentagem significativa da população – as pessoas portadoras de deficiência ou de alguma condição de perda de mobilidade. As duas Guerras Mundiais provocaram o aumento exponencial destas pessoas; o alargamento da esperança média de vida, com o consequente envelhecimento da população, também fez crescer o número de pessoas com necessidades especiais.

⁶¹ Termo utilizado pela primeira vez em 1985 pelo arquiteto e *designer* industrial Ronald Mace, que se deslocava, ele próprio, em cadeira de rodas. O conceito foi trabalhado e desenvolvido na Universidade da Carolina do Norte.

De acordo com Rains (2012, p. 1)⁶², o Design Universal é

“um processo e um enquadramento para a criação de locais, coisas, informação, comunicação e políticas a serem usadas pelo maior número de pessoas nas mais variadas situações, não apresentando qualquer tipo de solução separada ou especial. De uma forma simplificada, o Desenho Universal é um modelo centrado no Homem para criar tudo pensando em todos. Imaginando as pessoas com deficiência como cidadãos, como clientes. Imaginando-os e usando-os em todos os níveis do design como especialistas da sua própria experiência”.

O conceito afirma-se cada vez mais:

“o Design para Todos deve ser garante de segurança, para que as futuras gerações venham a fruir, inteiramente e da mesma forma, um ambiente físico favorável, construído tendo todos em consideração” (ECA, 2003, p. 23).

Consequentemente, o Design para Todos pode ser considerado uma filosofia e uma estratégia de planeamento, cujo objetivo é o acesso universal. Para o desenvolvimento deste conceito é essencial compreender a diversidade humana; ainda mais, ela terá de ser usada como base de informação e utilizada como fonte de conhecimento. Para isso, é essencial, como referem alguns autores, que haja “uma compreensão de como as capacidades variam de acordo com a idade, com a deficiência, o ambiente ou as circunstâncias” (Story, Mueller & Mace, 1998, p. 17). É também importante perceber que não há uma linha divisória taxativa entre as pessoas que são consideradas com incapacidade e as sem incapacidade. Trata-se de um *continuum*: há pessoas que têm incapacidade em certas situações, mas noutras, essa incapacidade não se manifesta; pessoas que se enquadram dentro de uma certa categoria de deficiência podem reagir de forma diferente perante questões de acessibilidade.

Para autores como Story et al. (1998), convém ter em conta que, tal como referido na revisão da literatura, não podemos encarar como um todo as pessoas com necessidades especiais, ou vê-las como um único grande grupo populacional; pelo contrário, lida-se com múltiplos pequenos grupos, uma vez que cada deficiência ou tipo de incapacidade cria necessidades diferentes; estes grupos, todos juntos, irão representar, sem dúvida, uma parte significativa da

⁶² Definição retirada da primeira página (embora não numerada) das Atas do V Encontro Latino Americano e Caribenho de Economia Solidária e Comércio Justo, acedido *online* a 16 de julho 2012 no site: <http://www.slideshare.net/srains/inclusion-is-more-than-accessibility>.

população. O Design Universal deve contemplar essa diversidade e apresentar meios para ultrapassar essas situações. Assim, o *designer* deve dominar uma série de matérias que geralmente não são abordadas num projeto, porque neste tipo de trabalho é preciso considerar múltiplas possibilidades de uso por utilizadores muito diferentes. Isso inclui questões sociais, históricas, antropológicas, económicas, políticas, tecnológicas, e principalmente de ergonomia e usabilidade.

De acordo com Darcy e Buhalis (2011a, p. 8) e informação obtida no *site* do Centro de Design Universal da Universidade da Carolina do Norte⁶³, o conceito de Design Universal baseia-se em sete princípios que achamos importante enunciar, pois só a sua aplicação a todos os níveis do setor do turismo permitirá uma atividade turística mais acessível e a criação de destinos turísticos acessíveis:

1. **uso equitativo** (*o produto do design deve ser útil e pode ser adquirido por pessoas com habilidades diversas*);
2. **flexibilidade no uso** (*o resultado do design deve acomodar uma grande variedade de preferências e habilidades individuais*);
3. **simples e intuitivo** (*o uso do produto do design deve ser fácil de entender, independentemente da experiência, do conhecimento anterior, das habilidades linguísticas ou do nível de concentração corrente*);
4. **informação perceptível** (*o produto do design deve apresentar a informação necessária ao utilizador, independentemente das condições do ambiente ou das suas habilidades sensoriais*);
5. **tolerância ao erro** (*o produto do design deve minimizar o risco e consequências adversas de ações acidentais ou não intencionais*);
6. **baixo esforço físico** (*o produto do design deve ser usado efetivamente, confortavelmente e com um mínimo de fadiga*);
7. **tamanho e espaço para aproximação e uso** (*tamanho e espaço apropriados devem ser oferecidos para aproximação, alcance, manipulação e uso, independentemente do tamanho do corpo, postura ou mobilidade do usuário*).

O conceito de Design Universal apresenta-se, assim, como essencial para que as pessoas possam usufruir da sua condição plena de cidadãos; e a sua aplicação deverá ser transversal a

⁶³ Para mais informação ver *site*: http://www.ncsu.edu/ncsu/design/cud/about_ud/udprinciples.htm

toda e qualquer atividade do ser humano, incluindo a atividade turística de que trata o nosso trabalho. É altura, por isso, de passarmos a apresentar o conceito de Turismo Acessível, o qual, *grosso modo*, poderá também ser entendido como o resultado da aplicação dos conceitos de Acessibilidade e Design Universal à prática turística.

3.2.3 – Turismo Acessível: definições

“A importância e a globalização do Turismo impõem novas atitudes e um conjunto de ações que permitam a democratização da atividade, tornando-a acessível a todos os cidadãos, com ou sem necessidades especiais.”

Nuno Abranja, 2010

Em 1980, a Organização Mundial do Turismo declarou o Turismo como um direito fundamental e um veículo chave para o desenvolvimento, alertando, já nessa altura, para a realidade social deste fenómeno. “Nessa declaração de Manila associou-se, pela primeira vez, o termo turismo ao termo acessibilidade” (Jiménez Casas, 2004, p. 25). Isso só foi possível porque, ao longo de décadas, se estabeleceram condições para que as pessoas com deficiência fossem aceites e auxiliadas pela comunidade,⁶⁴ de forma a que muitos aspetos da sociedade fossem desenvolvidos no sentido de garantir os seus direitos. Essa ideia foi ainda reforçada pela declaração do ano de 1981 como *Ano Internacional das Pessoas com Deficiência*.

Mas, ainda segundo Jiménez Casas (2004), na década seguinte a OMT verificou que muito pouco se tinha realmente feito para permitir que as pessoas com deficiência pudessem usufruir da atividade turística. Ainda mais tarde, Ambrose (2009) refere que, apesar da legislação existente, das forças de mercado e de algumas iniciativas particulares por parte dos fornecedores de serviços, essas medidas não foram suficientes para remover as barreiras que impediam o acesso ao turismo das pessoas com deficiência – e nem sequer chegaram para impedir que se criassem novas barreiras.

A abordagem do Design Universal e o seu potencial no âmbito do turismo não tem sido devidamente explorada pela comunidade científica, o que, segundo Devile (2014), se

⁶⁴ Processo já antes debatido neste trabalho, nos tópicos dedicados à evolução histórica do turismo, em termos nacionais e internacionais.

apresenta como uma lacuna, pois ela é essencial para a criação de espaços turísticos acessíveis. Segundo Devile (2009a, p. 389; 2009b, p. 40), o Turismo Acessível

“... reconhece que qualquer pessoa deve poder usar equipamentos e serviços turísticos e que é necessário proporcionar uma oferta de serviços e atividades orientada para os gostos e preferências de pessoas que tenham um conjunto de limitações a que podem corresponder necessidades e exigências diferentes de outros segmentos da procura.”

Esta definição, que se baseia em princípios de equidade, defende que qualquer pessoa deve poder usar os equipamentos e serviços turísticos; contudo, em nossa opinião, apresenta alguma incoerência ao pretender que se proporcione *uma oferta de serviços e atividades orientada para os gostos e preferências de pessoas com limitações* – uma vez que partimos do princípio, sustentado por diversos outros investigadores, que esses gostos e preferências não são diferentes dos apresentados pelos outros turistas.⁶⁵ Consideramos, isso sim, que é fundamental atender às *diversas necessidades inerentes às diversas deficiências*. Tais necessidades implicam certas adaptações (tais como o rebaixamento dos passeios, as rampas ou mesmo as banheiras com barras), as quais, no entanto, não impedem a sua utilização por qualquer outro segmento da procura.

Outros autores, como Peixoto e Neumann (2009, p. 147), falam mesmo de Turismo Acessível para Todos:

“... fazer viagens e destinos, produtos e informação turística apropriada para todos aqueles que têm necessidades especiais ao nível da acessibilidade, os seus familiares e amigos, sem que nenhum sector ou grupo seja discriminado, devendo constituir uma realidade acessível em alojamento, transporte, isto em termos físicos, mas também, em termos de acesso às atividades, informação e comunicação.”

Esta é uma definição alargada e, por consequência, o conceito de Turismo Acessível que os autores propõem é um pouco diferente, enquadrando também aspetos sociais. Mencionam as viagens, os destinos e os produtos (pois o turismo comporta uma oferta global); ou seja, consideram o aspeto da deslocação, que é a viagem, falam nos destinos, no sentido em que a oferta ao nível de equipamentos dos locais turísticos deve ser acessível, bem como os produtos aí oferecidos; mas também falam de informação e comunicação. Para além disso, o

⁶⁵ Trataremos este assunto com maior profundidade na Parte B deste trabalho, razão pela qual aqui não nos debruçamos sobre ele com maior detalhe.

seu conceito engloba não só as pessoas com limitações e/ou deficiência, mas alarga-se, ponto que não deve ser descurado, aos *familiares e amigos*, chamando a atenção para o facto de que, normalmente, o viajante com necessidades especiais se desloca na companhia de alguém – como acontece, aliás, à maior parte dos visitantes sem deficiência.⁶⁶ Tal como referido na Revisão da Literatura, devemos considerar que os amigos e familiares que acompanham estes turistas também deverão ver os seus gostos e preferências contemplados e satisfeitos – o que reforça a nossa opinião de que os gostos das pessoas com limitações não podem nem devem ser considerados como diferentes dos outros visitantes. As diferenças que existirem não decorrem do facto de os primeiros serem turistas com deficiência, mas sim da própria diversidade humana. Este é um conceito que avança na direcção do Turismo para Todos, de que também falámos na Revisão da Literatura.

Outra definição de Turismo Acessível é apresentada por Darcy e Buhalis (2011a, p. 10):

“O Turismo Acessível é uma forma de turismo que envolve processos de colaboração entre as diversas partes interessadas, os quais, através da oferta de produtos, serviços e ambientes baseados no Design Universal, permitem às pessoas com necessidades especiais ao nível da acessibilidade – tanto na sua dimensão de mobilidade [física], visão ou audição como cognitiva, desempenhar uma função independente, equitativa e digna.”

Nesta definição que, em nossa opinião, é das mais bem conseguidas, é bem patente a importância da colaboração entre as partes interessadas (*stakeholders*), podendo estas pertencer tanto à esfera do privado como do público. Só um trabalho em conjunto poderá dar origem a uma oferta inclusiva. Também aqui transparece a importância que deve ser dada ao Design Universal como forma de poder preparar a oferta turística para este tipo de cliente. Sendo esta a orientação por nós seguida na presente Tese, fazemos todavia uma pequena ressalva à questão do desempenho independente: no contexto deste trabalho, essa independência não significará sempre total autonomia na mobilidade, uma vez que também iremos considerar um nível intermédio de acessibilidade, que é a acessibilidade com acompanhamento. Assim, colocada esta ressalva, estabilizamos a nossa própria definição de turismo acessível do seguinte modo:

⁶⁶ Desenvolveremos este assunto na Parte B deste estudo; por tal motivo dispensamo-nos, nesta fase, de o analisar com detalhe.

O Turismo Acessível é uma forma de turismo que, através de processos de colaboração entre as diversas partes envolvidas, apresenta uma oferta de produtos, serviços e ambientes baseados no conceito do Design Universal – de forma a eliminar ou mitigar todos os tipos de barreiras físicas, humanas ou de informação –, permitindo às pessoas que apresentem quaisquer espécies de necessidades especiais, assim como aos seus acompanhantes, a prática da atividade turística de uma forma equitativa, digna e segura, sempre orientada para a máxima independência.

3.2.3.1 – O turismo e as acessibilidades

O turismo e a acessibilidade são conceitos profundamente interligados. A experiência turística implica deslocação, seja qual for o meio de transporte utilizado. A possibilidade de aceder a um outro local, a outros povos ou a outras culturas faz parte integrante da viagem, pelo que só ficamos satisfeitos se nos forem proporcionados bons meios de acesso e fruição, seja em termos de transporte, hotéis, *tours*, etc.

Como refere Darcy (1998), no caso dos turistas com mobilidade reduzida, a acessibilidade torna-se ainda mais importante, devido às diversas limitações que enfrentam para se deslocar e ultrapassar eventuais obstáculos. E não se trata apenas da questão de haver ou não acessibilidade; é também problemática a própria variedade de interpretações que esse conceito possui, o que origina grandes diferenças de um país para outro. Como refere Ambrose (2012), a variação nos padrões de acessibilidade entre os diversos países pode originar “aborrecimentos e inconvenientes”, principalmente no que diz respeito aos viajantes com deficiência. Também Avis et al. (2005 cit. por Bi et al., 2007, p. 206), afirmam que “uma das razões pelas quais as pessoas com incapacidade não viajam é simplesmente porque os serviços não são fisicamente acessíveis”.

Por outro lado, há autores que destacam “as atitudes negativas para com as pessoas com incapacidade, [que] constituem as barreiras mais limitadoras que se podem encontrar (...) sendo estas as barreiras mais difíceis de ultrapassar” (Bi et al., 2007, p. 206). Outros investigadores, como Eichhorn e Buhalis (2011), defendem que estas barreiras de atitude ou de comportamento podem ocorrer ao nível da sociedade ou do indivíduo, sendo essencial fazer a diferenciação, pois se as primeiras serão facilmente alteradas ou eliminadas através,

por exemplo, dos direitos legais estabelecidos, as atitudes pessoais serão sempre mais difíceis de modificar, sendo para isso necessário “um contacto pessoal com uma pessoa com deficiência, numa base regular” (Eichhorn & Buhalis, 2011, p. 55).

Ao relacionar a acessibilidade com o turismo, iremos considerar, neste trabalho, a existência de três dimensões diferentes, que nos são apresentadas por Eichhorn e Buhalis (2011). Assim, teremos:

1. a dimensão **física**, pois a falta de acesso implica automaticamente uma barreira intransponível; esta dimensão está diretamente ligada com as infraestruturas que se apresentam num destino turístico;
2. a dimensão **humana**, pois a ação humana é fundamental no que respeita ao turismo, e as atitudes negativas que por vezes permanecem constituem uma barreira comportamental difícil de detetar e ultrapassar;
3. a dimensão **informação**, que se revela fundamental para atrair os turistas e ainda mais os turistas com deficiência; esta barreira de informação é ultrapassável através de todas as tecnologias da comunicação existentes na atualidade; tudo passa por uma questão de consciencialização da importância que tem a transmissão de uma completa e correta informação sobre um destino turístico.

Devile (2003), no seu estudo sobre as necessidades de informação das pessoas com mobilidade reduzida, identificou os principais obstáculos encontrados nos diversos destinos quando viajam. Estes obstáculos estão de acordo com o estudo da FMET (2004) já anteriormente referido, onde 82% dos inquiridos referiram a acessibilidade do alojamento como o elemento mais importante na escolha de um destino turístico, logo seguido da possibilidade de passear, que está diretamente relacionada com a acessibilidade da via pública. Passamos, então, a apresentar o seguinte quadro, onde podemos ver a ordem de importância dos diversos obstáculos referidos no estudo de Devile.

Quadro 2 – Principais obstáculos encontrados no destino

| Obstáculos | # Ordem | Peso relativo (%)* |
|---|---------|--------------------|
| Acessibilidade no alojamento | 1 | 26,9 |
| Acessibilidade dos espaços públicos | 2 | 23,5 |
| Acessibilidade nos transportes | 3 | 21,9 |
| Falta de informação | 4 | 12,1 |
| Dificuldade em participar em atividades | 5 | 5,3 |
| Falta de sinalização adequada | 6 | 4,2 |
| Nenhum obstáculo | 7 | 2,3 |
| Atitudes dos outros turistas | 8 | 1,9 |
| Outros obstáculos | 9 | 1,1 |
| Atitudes dos funcionários | 10 | 0,75 |

* Na comparação deste estudo com a da FMET, deve levar-se em conta que, neste caso, foi apenas pedida a escolha do principal obstáculo, não sendo admitidas respostas múltiplas.

Fonte: Devile (2003)

Destaca-se a importância que, neste quadro, ocupam as barreiras físicas, tendo o alojamento sido identificado como o principal obstáculo, logo seguido dos espaços públicos e transportes. Também a falta de informação, embora menos expressiva, é referida, assim como a falta de sinalização, pois a orientação e informação se revelam essenciais, tanto na fase de preparação da viagem, como no decorrer desta. Consideramos interessante o facto de encontrarmos referida em oitavo lugar uma barreira humana, as atitudes dos outros turistas; as dos profissionais relacionados com a prática turística encontram-se em último lugar desta lista de obstáculos, com um peso relativo muitíssimo baixo, o que nos leva a concluir que algum incidente que possa ter ocorrido teve um carácter residual, tendo os clientes, na esmagadora maioria dos casos, ficado satisfeitos com a sua prestação. No que respeita à referência a 2,3% dos respondentes que indicam não terem sentido «Nenhum obstáculo», é importante ponderar que esta pode não depender apenas da perfeição das acessibilidades do destino em questão, mas também da própria condição da pessoa com deficiência e da sua capacidade para ultrapassar as dificuldades.

Para podermos compreender a dimensão das barreiras que se apresentam à população-alvo deste estudo, é necessário, antes, compreender quem são os visitantes de mobilidade reduzida (ver ponto 3.6.1 – *O perfil dos visitantes*), nomeadamente, aqueles que se deslocam em cadeira de rodas e, o que é muito importante, entender qual a sua dependência dessa mesma cadeira, pois isso influencia a forma como percebem os locais turísticos e vivem a sua experiência de viagem.

Verificamos que a escolha de uma cadeira de rodas pode ser de extrema importância, pois ela deverá adaptar-se à situação da pessoa com mobilidade reduzida. Devemos ter em conta que existe uma enorme diversidade de cadeiras e tanto as manuais como as elétricas apresentam prós e contras: se a cadeira elétrica dá uma maior autonomia, de uma forma mais cómoda, por outro lado, a cadeira manual permite ultrapassar mais facilmente certos obstáculos e parece ser a preferida em viagem, pois também é mais fácil de transportar, seja num avião, num táxi ou mesmo num autocarro de turismo.⁶⁷

Também a relação entre a pessoa com deficiência e o meio auxiliar de locomoção utilizado irá ser de grande importância para o estabelecimento dos vários níveis de acessibilidade existentes. É habitual uma graduação da acessibilidade em três níveis. Por exemplo, num trabalho realizado em 1995 pela Associação de Turismo para Todos (APTT), a acessibilidade em alguns bairros da cidade de Lisboa é apresentada segundo vários escalões, como segue:

- 1. acessibilidade total** – *local acessível a utilizadores de cadeiras de rodas, mesmo sem a ajuda de terceiros;*
- 2. acessibilidade média** – *local acessível a cadeiras de rodas, desde que com ajuda de terceiros;*
- 3. acessibilidade mínima** – *local acessível apenas a pessoas que apresentem capacidade de marcha independente.*

Contudo, consideramos mais correto o escalonamento apresentado numa publicação da Use IT/ASPH intitulada “Bruxelles en fauteuil”⁶⁸, do ano 2001, a qual resulta de um estudo realizado por um grupo de jovens, eles próprios utilizadores de cadeira de rodas, sobre as acessibilidades de Bruxelas. Nesse estudo são apresentados três níveis de acessibilidade, aos quais foram atribuídos cores diferentes, de modo a facilitar a visualização dos mapas de

⁶⁷ Julgamos, no entanto, que há muitos melhoramentos a fazer nas cadeiras de rodas, nomeadamente no que se refere ao seu ângulo de viragem, que atualmente implica um espaço com 180 cm de diâmetro para a inversão de marcha. Este nível de dimensões sobrecarrega a adaptação de edifícios (ou a sua construção de raiz) com uma dificuldade suplementar, a saber, as enormes áreas exigidas: um obstáculo de peso para a aplicação dos princípios do ECA, sobretudo em meios urbanos, onde o espaço é precioso. Cremos que os fabricantes destes equipamentos pouco têm investido na criação de melhores soluções, mantendo-se as cadeiras de rodas, basicamente, com o mesmo formato que tinham aquando do seu aparecimento, e que está na altura de procurarem soluções mais eficientes. Nesse sentido, têm aparecido algumas cadeiras de rodas manuais motorizadas, permitindo conciliar as vantagens das cadeiras manuais, leves e fáceis de manejar, e as elétricas, que dão maior autonomia.

⁶⁸ Isto é, “Bruxelas em cadeira de rodas”.

acessibilidade referentes aos diversos bairros da cidade. Os três níveis de acessibilidade para cadeiras de rodas são apresentados no seguinte quadro:

Quadro 3 – Os diversos níveis de acessibilidade

| NÍVEL | TIPO DE ACESSIBILIDADE | COR | DESCRIÇÃO |
|-------|------------------------------|----------|---|
| 1 | Acessível | Verde | Pressupõe o acesso sem restrições a uma pessoa em cadeira de rodas, tanto manual como elétrica. |
| 2 | Acessível com acompanhamento | Amarelo | Implica a necessidade de alguém ajudar a transpor eventuais pequenos obstáculos; é já quase inacessível para a maioria das cadeiras elétricas, que são muito pesadas para levantar. |
| 3 | Inacessível | Vermelho | Não permite o acesso a alguém que se desloque numa cadeira de rodas, seja ela manual ou elétrica. |

Fonte: Adaptado de USE IT/Bruxelles en fauteill (2001)

Aqui, o nível 3 é corretamente apontado como inacessível, uma vez que, por definição, a classificação foi concebida para utilizadores que se deslocam em cadeira de rodas; as diferentes cores permitem uma distinção visual imediata, uma vez que correspondem às cores dos semáforos, perfeitamente identificáveis por toda a gente. É, assim, um bom instrumento de trabalho na análise e categorização das diferentes áreas de um destino turístico.

Sabemos que é urgente fomentar as acessibilidades, procedendo à eliminação de barreiras, para que o Turismo Acessível e inclusivo se possa desenvolver. Estando a acessibilidade estreitamente relacionada com o Design Universal, tal desenvolvimento turístico só será possível através da divulgação e aplicação dos seus princípios.

3.2.3.2 – O turismo e o Design Universal

O Turismo Acessível está intrinsecamente ligado à ideia de uma sociedade inclusiva, cuja importância cada vez mais é reconhecida pelos poderes públicos. Esse facto traduz-se em normas e diretrizes com base nos princípios do Design Universal, prática que certamente contribui muito para o desenvolvimento geral das acessibilidades, o que se reflete, direta ou indiretamente, ao nível da atividade turística. Só com estas condições o turista encontrará

realmente equidade e flexibilidade do uso dos espaços. É importante e urgente alargar a aplicação dos princípios do Design Universal a toda a cadeia turística, pois num destino turístico não pode haver espaços e dimensões acessíveis e outros não acessíveis. A experiência turística deve ser total e “de nada servirá passar a oferecer (por exemplo) serviços hoteleiros acessíveis se a envolvente do hotel apresentar todo o tipo de barreiras” (Devile, 2009b, p. 43). Isto é, se um hotel é acessível mas as áreas envolventes não o são, essa unidade hoteleira acabará por funcionar como uma *ilha* acessível, ficando o cliente confinado a esse único espaço. Adiante retomaremos esta discussão.

Como referimos anteriormente, o Design Universal apresenta vários princípios que interessam direta ou indiretamente à atividade turística; no entanto, de acordo com autores como Darcy e Buhalis (2012), esses princípios têm sido quase exclusivamente aplicados ao nível dos hotéis, o que não será de todo a situação ideal para o desenvolvimento do Turismo Acessível, que se pretende sistémico. Também Sancho Silva (2010) chama a atenção para o facto de que é importante considerar o “conceito de Desenho Universal nos projetos e produtos turísticos, os quais devem atender às dimensões referenciais para a deslocação das pessoas com deficiências ou mobilidade reduzida, juntamente com os equipamentos auxiliares que utilizam”.

Mas o Design Universal, tal como a acessibilidade, não diz respeito apenas à dimensão física. Os seus princípios também se deverão aplicar, por exemplo, ao campo da informação. Aqui, o mais importante é que esta se efetue seguindo os princípios da simplicidade e intuição, aplicáveis tanto à Web como a qualquer outro tipo de media. A informação deve ser correta e fiável (Eichhorn et al., 2007, Darcy, 1998), e tem de haver uma coerência em termos informativos, devendo tanto a forma como o conteúdo serem acessíveis. Só através de um bom acesso a uma informação correta e coerente o turista poderá decidir em consciência e segurança, evitando-se que se sinta enganado e frustrado nas suas expectativas – e por vezes humilhado perante as suas próprias limitações, o que tornará a viagem uma má experiência.

3.2.3.3 – Como criar um destino turístico acessível?

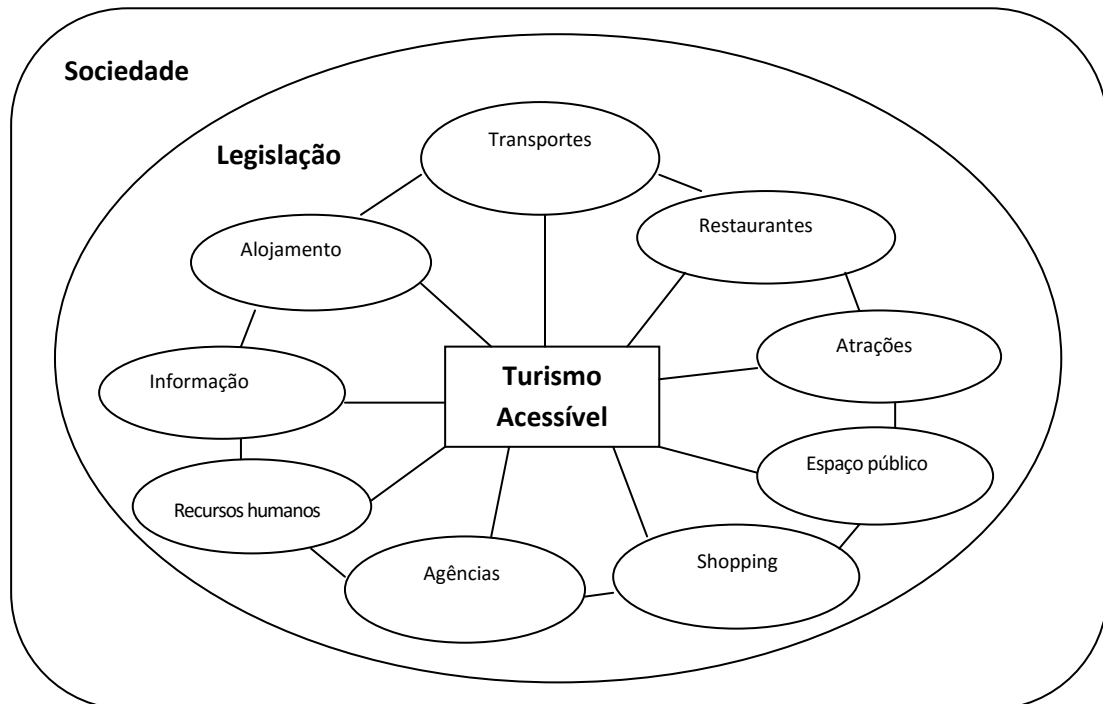
Para criar um verdadeiro destino turístico acessível seria vantajoso desenvolver primeiro a Cultura da Acessibilidade, onde todos se encontrariam envolvidos num objetivo comum,

compreendendo as suas vantagens sociais. Contudo, promover a Cultura da Acessibilidade não é tarefa fácil, e consegui-lo implica empenhamento e esforço de divulgação, bem como tempo; uma quantidade de tempo inversamente proporcional ao esforço despendido, diremos. No entanto, somos confrontados com a necessidade imediata de criar destinos turísticos acessíveis, que vão ao encontro dos novos tipos de turismo que se estão a desenvolver e que se adaptem às novas procuras de que falámos no ponto 2 deste trabalho.

Devemos ter em atenção o facto de que os visitantes com deficiência, tal como todos os outros viajantes, pretendem que a sua experiência turística seja positiva; autores como Turco et al. (1998, cit. por Devile, 2009a, p. 390) sugerem que os consumidores com deficiências se estão a tornar cada vez mais conscientes das suas necessidades e, por isso, mais exigentes. Esta é uma importante mudança, que permitirá um desenvolvimento positivo, o qual deverá ser sempre sistémico.

Então, para criar um destino acessível, devemos considerar diversos aspetos fundamentais, a conjugar entre si de forma a proporcionarem uma experiência turística total. A experiência turística apresenta-se como uma cadeia em que todos os elementos se inter-relacionam de modo a que se complementem e não existam falhas. A sociedade dá aos agentes envolvidos na atividade turística as suas diretrizes, pois “é incontestável que a maior parte das nossas ideias e tendências não são elaboradas por nós, mas antes nos vêm do exterior” (Durkheim, 1991, p. 31); estas diretrizes espelham-se ao nível da legislação, que irá, por sua vez, orientar todo este processo, possibilitando a prática do turismo acessível, como se vê na figura seguinte:

Figura 6 – Os agentes envolvidos no Turismo Acessível



Fonte: Elaboração própria da investigadora

Esta vontade em implementar o Turismo Acessível, que se cristaliza na criação dos destinos turísticos acessíveis, tem a sua origem na nova postura da sociedade perante a deficiência: por isso, a sociedade é o elemento envolvente de todo este processo. Essa vontade será, por sua vez, orientada através de diretrizes do poder político, traduzidas ao nível da legislação a ser seguida pelos diversos agentes turísticos e outros *stakeholders* complementares, pertencentes tanto à esfera do setor público como do privado. Mas, como defende Ambrose (2009), esta postura deverá ter em consideração não só as necessidades e interesses dos turistas, mas também os interesses e capacidades das empresas, que se adaptam no intuito de proporcionarem uma oferta acessível. Procura-se, assim, um equilíbrio entre oferta e procura turística. Na criação de um destino turístico acessível será necessário haver esse equilíbrio, sob pena de os diversos agentes envolvidos se desinteressarem. Tal como Smith et al. (2013) referem, o Turismo Acessível tem de ser encarado não apenas do ponto de vista social, mas deve também ser visto como economicamente interessante. Atrevemo-nos a afirmar que só assim poderá haver um envolvimento ativo dos agentes turísticos, que não se limitarão a aplicar rotineiramente as imposições legais mas avançarão na procura de soluções economicamente compensadoras, aplicando a lei e mesmo ultrapassando-a.

Baseados na experiência da Lousã⁶⁹, Fontes, Ambrose e Broeders (2012) defendem que a criação de um destino turístico acessível deverá ser um processo consolidado e prudente, eliminando barreiras e introduzindo abordagens inclusivas no desenvolvimento de produtos e serviços. Esses autores também referem a necessidade de todos participarem nessa ação: é necessária uma coordenação entre os agentes envolvidos no processo, desde os fornecedores de serviços e os agentes de viagem, os municípios e outras autoridades, as instituições relacionadas com pessoas com deficiência, e a população em geral. Trata-se de um processo evolutivo, que passa inicialmente pelo cumprimento das regras primordiais da acessibilidade e tendo em conta uma abordagem sistémica do turismo, pois “a concretização da acessibilidade num destino turístico não será possível senão pela via de uma abordagem sistémica, através da qual sejam consideradas as dimensões setoriais e transversais do território” (Devile, 2009b:45). Essa abordagem sistémica contribuirá para evitar as falhas na acessibilidade, ou seja, as chamadas “ilhas” de acessibilidade, que referimos anteriormente.

Devile (2009b), na sua visão do desenvolvimento de um destino turístico, envolve todos os componentes do produto e apresenta um interessante quadro onde identifica os vários aspetos onde a acessibilidade se integra na cadeia de valor do turismo.

Quadro 4 – Acessibilidade integrada em toda a cadeia de valor do turismo

| Preparação da viagem | Mobilidade para e no destino | Equipamentos turísticos no destino | Outros serviços no destino |
|---|---|---|---|
| Fontes de Informação Aconselhamento Reserva | Transportes Terminais Carros de Aluguer Outros | Alojamento Transportes locais Atrações Atividades diversas | Compras Assistência médica Equipamento de apoio Serviços de acompanhamento |

Fonte: Devile (2009b, p. 44)

Um dos pontos de interesse deste quadro é que, para além dos aspetos habitual e diretamente relacionados com a atividade turística (a informação e aconselhamento, o alojamento e o transporte), refere também serviços como a assistência médica e o fornecimento de equipamento de apoio, os quais, embora geralmente não se encontrem no primeiro plano das

⁶⁹ O concelho da Lousã, com uma longa tradição no domínio da acessibilidade e da inclusão das pessoas com deficiência e/ou incapacidade, acolheu em 2007 o *I Congresso Nacional de Turismo Acessível*. O concelho tem vindo a desenvolver esforços no sentido de ser reconhecido como o primeiro destino de Turismo Acessível em Portugal, através da implementação do projeto “Lousã: destino de Turismo Acessível” (LDTA). Esse objetivo foi reconhecido no ano 2011, ao receber o prémio *Destino de Turismo Acessível* da ENAT. Também recebeu o prémio *Qualidade de Serviços do Turismo de Portugal*, no ano 2012.

ofertas da atividade turística, são todavia importantes: se é verdade que qualquer visitante pode necessitar de ajuda médica ou de equipamento de apoio, no caso de viajantes cuja saúde tenderá a ser mais débil a probabilidade de que tal aconteça é bastante maior e deve ser antecipada.

Para perceber do que se trata quando falamos de um destino turístico acessível, devemos primeiro considerar que o público, ou, como Fontes et al. (2012) preferem, “os públicos”, serão os mais variados possíveis. Assim, um destino acessível será aquele que **considere as mais diversas necessidades**, fornecendo “as condições, meios e serviços que vão ao encontro das necessidades de qualquer turista” (Fontes et al, 2012, p. 36).

A principal característica de um destino turístico acessível será a **continuidade ao nível de acessibilidade**; mas isso não quer dizer que tudo possa, ou deva, ser logo adaptado. A criação de um destino turístico acessível passa, principalmente, pelas áreas que poderão ser mais procuradas pelos visitantes – os espaços turísticos por excelência, e serão esses os primeiros a experimentar os benefícios da adaptação. No entanto, coloca-se a situação de existirem soluções de continuidade entre espaços acessíveis. A título de exemplo, imaginemos que o alojamento, acessível, se encontra afastado e sem ligação com as áreas turísticas acessíveis: para ir de um a outro, o turista vê-se forçado a atravessar espaços da cidade que poderão não estar preparados para o receber. Verificamos, assim, a necessidade de os destinos turísticos acessíveis alargarem essa acessibilidade a outras áreas; e, no caso de haver planos para implementar a acessibilidade ao nível da área total desse destino, tal ação tornará tudo muito mais fácil e linear.

Consideramos que há situações que, de um modo aparentemente definitivo, não permitem a implementação da devida acessibilidade; nesses casos, uma possível intervenção deveria ser repensada. Por vezes, seria preferível que essas intervenções não fossem mesmo realizadas, pois acabam por consumir recursos que não irão ser devidamente aproveitados e, por outro lado, tornam-se elementos enganadores, fazendo crer que existe uma acessibilidade que, de facto, está ausente. No que respeita à acessibilidade, **vale mais não fazer do que fazer mal**. Essas más adaptações têm origens diferentes. Referimos anteriormente que pode existir uma incompatibilidade entre a implementação da acessibilidade e as políticas de conservação dos locais históricos; também Eichhorn e Buhalis (2011) referem que a falta de compreensão do interesse económico do Turismo Acessível, por parte das entidades privadas, impede a

implementação correta da lei. Mas há ainda outras condicionantes, como a falta de soluções técnicas, a fraca capacidade financeira, e ainda, muitas vezes, o simples desconhecimento em como bem aplicar os próprios princípios do Design Universal, gerando adaptações que não são funcionais e apenas consomem recursos que poderiam ser mais bem aplicados. Na Parte B deste trabalho aprofundaremos esta análise, dando pistas para ultrapassar estas dificuldades.

Há, por isso, autores, como Goodall et al. (2005) e Imrie e Kumar (1998), ambos citados por Eichhorn e Buhalis (2011, p. 53), que defendem a necessidade de uma participação das pessoas com deficiência na tomada de decisões, e isto porque os decisores públicos e privados, mau grado a sua presumível boa vontade e até os seus conhecimentos teóricos, não se encontram em posição de ter uma visão concreta das carências e necessidades da população alvo da sua intervenção, porque nunca as experimentaram pessoalmente. Nesse sentido, também Picazo (2011, p. 123) defende que, ao ser estabelecido um Plano de Acessibilidade, que é fundamental para a criação de um destino turístico acessível, “a sua implementação deve ser progressiva e contar com a participação ativa dos utilizadores para a sua avaliação contínua”. Esta problemática, que reputamos da maior importância e consequências, será abordada por nós na sequência do presente estudo.

Verifica-se que ainda não há um consenso sobre a fórmula de sucesso a utilizar para o desenvolvimento de uma estratégia para o Turismo Acessível; autores como Prescott (2012, p. 129) defendem que se devem considerar “cinco princípios básicos” a aplicar na criação de um destino turístico acessível, e que seguidamente se apresentam:

1. *o Turismo Acessível deve ser uma experiência sem falhas ou interrupções (seamless experience), isto é, tudo deve fluir, não tolerando a existência de obstáculos (como uma porta demasiado estreita ou elevador demasiado pequeno impedindo o acesso a um quarto bem adaptado);*
2. *no Turismo Acessível devem ser estabelecidas e transmitidas expectativas realistas, isto é, o cliente deve ter a informação correta sobre o que irá encontrar, de forma a dar-lhe segurança;*

3. *no Turismo Acessível devemos entender que o Semelhante é Diferente (similar but different), no sentido em que há situações aparentemente semelhantes que podem revelar-se radicalmente diferentes;*⁷⁰
4. *o Turismo Acessível é uma mais-valia, apresentando-se como uma oportunidade de melhorar o negócio; isto é, as adaptações exigidas por ele, muitas das quais, aliás, podem ser simples e baratas, trazem mais clientes, que ficarão mais satisfeitos e farão a divulgação entre parentes, amigos e correspondentes na Internet;*
5. *no Turismo Acessível qualquer escolha deve equilibrar preocupações ao nível ambiental, estético, económico, social e cultural, no sentido de preservar a autenticidade, o que será apenas conseguido se todos os intervenientes do processo estiverem empenhados; só então se atingirá a sustentabilidade.*

Estes são princípios fundamentais para o estabelecimento e desenvolvimento dum destino turístico acessível. Mas a sua implementação não pode ser feita de improviso, impondo-se a reflexão e a análise para se encontrarem soluções aceitáveis. Montes e Aragall (2009, p. 143) dizem que “a implementação dos processos necessários para a transformação num destino acessível (...) deve ser completada de modo progressivo”, para o que distinguem quatro fases no desenvolvimento de um destino turístico, as quais organizámos no quadro seguinte:

Quadro 5 – Etapas para o desenvolvimento de um destino turístico acessível

| | |
|---------|----------------------------------|
| 1ª Fase | Tomar consciência |
| 2ª Fase | Pôr em marcha |
| 3ª Fase | Desenvolvimento e fortalecimento |
| 4ª Fase | Diferenciação e consolidação |

Fonte: Montes e Aragall (2009)

Estes autores referem, ainda, que estas fases não são claramente distinguíveis e se subdividem em doze etapas, que passamos a enunciar:

1. *tomar consciência de que o turismo para todos traz benefícios económicos;*
2. *integrar as preocupações dos responsáveis (definir responsabilidades);*
3. *cooperação/networking entre os diversos agentes no destino turístico;*
4. *inclusão dos viajantes e localização das pessoas afetadas;*

⁷⁰ Mas, por outro lado, em nossa opinião, é importante destacar que também o Diferente é Semelhante: isto é, apesar de estes turistas serem diferentes e apresentarem necessidades diferentes, os seus desejos e motivações são, no fundo, semelhantes aos de todas as outras pessoas.

5. *plano estratégico para tornar o destino acessível;*
6. *análise do destino turístico do ponto de vista da acessibilidade (accessibility map);*
7. *mobilização e qualificação dos fornecedores de serviços turísticos;*
8. *desenvolvimento e implementação de boas práticas;*
9. *desenvolvimento do produto e do marketing;*
10. *garantia de acessibilidade como critério de seleção de contratação pública e/ou privada e atribuição de concessões;*
11. *gestão do relacionamento com os clientes;*
12. *avaliação contínua do impacto destas medidas.*

Para que os destinos turísticos sigam estas etapas, são necessárias ferramentas legislativas, onde se incluem os Planos de Acessibilidade que contemplem os princípios do ECA. Esses Planos darão as diretrizes essenciais para o desenvolvimento estratégico. A cooperação entre os agentes revela-se aqui essencial, pois

”mais importante do que ações desgarradas e esporádicas para permitir melhorar a acessibilidade é a atitude proactiva e a atenção focada no consumidor com necessidades particulares, o que deve estar enquadrado num processo mais global, que envolva outros atores do mesmo destino” (Devile, 2009b, p. 44).

Müller (2012) também considera como essencial a cooperação entre os diversos agentes, apresentando algumas *regras* a seguir para a implementação do Turismo Acessível, onde destaca essa mesma cooperação:

1. *praticar a cooperação entre o setor privado, as autoridades públicas e as municipalidades;*
2. *usar a experiência e o conhecimento obtido a partir dela, o que tornará as decisões mais eficientes;*
3. *fornecer informação fiável;*
4. *criar um Plano Estratégico a longo prazo;*
5. *fornecer treino adequado aos Recursos Humanos.*

O desenvolvimento do Turismo Acessível é hoje uma preocupação em diversos pontos do globo, mais sensibilizados para esta realidade. Em vários países da União Europeia – um referencial e uma orientação para Portugal – tem-se vindo a verificar uma preocupação cada vez maior em oferecer produtos turísticos que possam responder às necessidades desta procura. Este é, sem dúvida, um imperativo atual e uma necessidade sentida pela nossa

sociedade. Nesse sentido, muito têm contribuído as diretrizes criadas em 2001 pelo Conselho da Europa, que recomendam, a todos os níveis, o uso de políticas baseadas no Desenho Universal⁷¹. O ano de 2003 foi declarado o Ano Europeu das Pessoas com Deficiência, o que, logo à partida, constituiu uma forte chamada de atenção para estas questões, permitindo, para além de uma maior sensibilização, uma efetiva tomada de decisões e empreendimento de ações. Dentro destas mencionaremos a criação e implementação de uma sinalética adequada. A sinalética é uma questão especialmente importante para as pessoas com mobilidade reduzida, pois sem uma orientação correta terão muitas vezes de percorrer grandes distâncias desnecessárias, não raro com bastante dificuldade, seja à procura de uma loja em que possam entrar com cadeira de rodas ou de uma casa de banho acessível que possam utilizar.

3.2.4 – Símbolos e Sinalética

Segundo Cameron e Darcy (2012), o uso de símbolos deve oferecer informação clara e simples, para que a sua apreensão se faça mais rapidamente do que a mensagem escrita, e esses símbolos devem ter “uma linguagem universal”, de modo a poderem ser interpretados por pessoas de diferentes culturas, assim como por pessoas com incapacidades tanto ao nível intelectual como da comunicação. Foi nesse sentido que apareceu o Símbolo Internacional de Acessibilidade, o qual é hoje usado em muitos países. Foi criado em 1968 pela *designer* dinamarquesa Susanne Koefoed. Originalmente, a figura sentada na cadeira de rodas não tinha cabeça, como se vê na Figura 7a. Por sugestão do Comitê de Ajudas Técnicas da *Rehabilitation International*, organismo que tinha encomendado a criação do símbolo, foi acrescentada uma cabeça, resultando na imagem que hoje é reconhecido em todo o mundo (Figura 7b).

⁷¹ Veja-se por exemplo, a resolução Resap 2001, sobre a introdução dos princípios de Desenho Universal nos programas de formação do conjunto das profissões relacionadas com o meio edificado, adotada pelo Comité de Ministros a 15 de fevereiro de 2001, à qual Portugal também aderiu.

Figura 7 – Símbolo Internacional de Acessibilidade

Fig. 7a – Versão inicial



Fonte: Sassaki, 2009

Fig. 7b – Versão atual



Fonte: Sassaki, 2009

O uso do Símbolo Internacional de Acessibilidade (SIA), pela própria imagem escolhida, pode todavia ser questionado, pois apenas faz referência direta às pessoas com deficiência motora. As pessoas com outros tipos de deficiências, como os cegos e os surdos, não se consideram devidamente representados nesse símbolo; daí terem aparecido, mais tarde, outras imagens com as quais estas pessoas se identificam, e que apresentamos de seguida:

Fig. 8 – Símbolo Internacional da Surdez



Fonte: Sassaki, 2009

Fig. 9 – Símbolo Internacional da Cegueira



Fonte: Sassaki, 2009

Mas não basta a utilização de um símbolo: é necessário definir bem o seu significado, pois a interpretação pode variar e, com isso, comprometer a respetiva utilização. Autores como Cameron e Darcy (2012, p. 267) afirmam que a utilização do SIA tem sido comprometida porque “o significado do ícone nunca é definido”. Parte-se do princípio de que todos conhecem o seu significado, o que não corresponde à verdade; para além de que a sua utilização, nas mais diversas situações, pode gerar dificuldades de interpretação, pois quando relacionado com um restaurante, por exemplo, terá um significado completamente diferente de quando estiver relacionado com um meio de transporte ou uma instalação sanitária. Talvez não devamos dar demasiado valor a estas objeções, por serem demasiado académicas e

meticulosas mas, sobretudo, por implicarem com um bem maior, que é a praticabilidade da própria sinalética.

Baseados em Cameron e Darcy (2012), consideramos que, para ultrapassar estas e outras objeções, conviria que o SIA fosse reconhecido internacionalmente **como o ícone que indica a existência de um acesso seguro ao nível da mobilidade a uma área, serviço ou local**, não importando a sua natureza.

Encontramos variações relativamente à dimensão e até mesmo ao posicionamento do SIA, bem como às cores empregues. Estas situações ganhariam em ser uniformizadas, mas nem sempre o poderão ser. No que respeita à cor, por exemplo, uma vez que importa sobretudo que o símbolo se destaque da superfície onde seja colocado, o fundo poderá ser preto ou azul com figura branca, ou então o inverso. As dimensões deverão adequar-se à superfície onde o símbolo estiver colocado. A unanimidade reside apenas na orientação da figura sentada na cadeira de rodas, sempre virada para a direita:

Figura 10 – Símbolo Internacional de Acessibilidade (variação de cores)



Fonte: Sassaki, 2009

Falaremos, em seguida, de variantes elaboradas a partir do SIA e destinadas a detalhar situações em que a acessibilidade aparece condicionada. Nos Jogos Olímpicos de Vancouver, em 2010⁷², foi criado um símbolo (Figura 11) que apresenta um tracejado nas rodas da cadeira, indicando que o espaço não é acessível na sua totalidade. Não julgamos, no entanto, que a

⁷² Verificamos que a realização de megaeventos, como os Jogos Olímpicos, vem muitas vezes contribuir para a sensibilização sobre as questões da mobilidade e para o desenvolvimento de estratégias de acessibilidade, o que permite às cidades onde estes se realizam tornarem-se reconhecidamente acessíveis. Também o facto de ser necessário uma comunicação para as mais variadas pessoas, oriundas dos diferentes continentes, obriga a uma utilização uniformizada de símbolos de acessibilidade. Isso aconteceu, por exemplo, em Barcelona (1992), em Sidney (2000), Atenas (2004), Vancouver (2010), Londres (2012) e esperamos que no Rio de Janeiro (2016) venha a acontecer o mesmo.

compreensão deste símbolo se faça imediatamente, nem explica exatamente qual a situação que retrata, o que é um ponto a seu desfavor.

Figura 11 – Símbolo de Acessibilidade Parcial



Fonte: Prescott,2012

Um local pode ainda ser acessível, na sua totalidade ou não, mas não de uma forma independente, situação que também seria relevante informar. Para isso foi criado o seguinte símbolo (Figura 12). É de origem australiana e, apesar de não ser oficial, tem-se expandido internacionalmente.

Figura 12 – Símbolo de Acessibilidade com Acompanhante



Fonte: Adaptado de Cameron e Darcy,2012

A necessidade de especificar as condições de acessibilidade foi sentida em diversos países e em diversas situações, como poderemos ver através dos exemplos seguintes.

Na Grã-Bretanha, na preparação dos Jogos Olímpicos de 2012, houve necessidade de uniformizar a sinalética aplicável a alojamentos e espaços comerciais. Os símbolos foram divulgados no *site* www.visitbritain.com e, de acordo com informação aí obtida, a sua atribuição foi “avaliada de forma independente e com critérios rigorosos, de modo a que se possa ter a certeza de que o alojamento [onde figuram] tem cumprido o esquema dos critérios nacionais de acessibilidade”.

Recorreu-se a símbolos diferentes, tanto ao nível da cor (amarelo), como do próprio grafismo. Estes símbolos referem-se a quatro critérios de mobilidade, tendo sido ainda criado um nível especial, destinado ao comércio e englobando critérios mais exigentes:

Figura 13 – Simbologia dos diversos níveis de acessibilidade – Grã-Bretanha



Fonte: Daines e Veitch, 2012 e visitbritain, 2012 [acedido a 18 Fevereiro 2013]

O significado das diversas figuras é o seguinte:

M1 – espaço adequado a pessoas com mobilidade reduzida mas capazes de andar;

M2 – espaço adequado a pessoas que usam cadeira de rodas mas que apresentam alguma mobilidade;

M3 – espaço adequado a pessoas em cadeira de rodas que têm necessidade de acompanhante;

M4 – espaço adequado a pessoas de cadeira de rodas que se deslocam de um modo independente;

M5 – categoria extra, criada para os estabelecimentos comerciais; tal como referem Daines e Veitch (2012, p. 322), aplica-se a título especial no caso dos estabelecimentos comerciais que, para além de cumprirem as normas básicas de acessibilidade para a mobilidade (M3 e M4), também observam outras determinações mais exigentes, de acordo com a lei britânica.

Na Bélgica, em 2008, foram introduzidos símbolos que também testemunham a necessidade de transmitir uma informação mais pormenorizada sobre as acessibilidades. Assim, o Turismo da Flandres apresenta três símbolos, que correspondem a três níveis diferentes de acessibilidade dos alojamentos⁷³. Esses símbolos só são atribuídos após uma inspeção de uma empresa especializada em acessibilidades:

⁷³ O site oficial do turismo da Flandres não é especialmente claro quanto aos critérios utilizados e ao tipo de deficiências consideradas. Estas parecem ser apenas as relacionadas com a mobilidade e, no

Figura 14 – Simbologia dos diversos níveis de acessibilidade – Bélgica



Nível A+



Nível A



Nível 0

Fonte: www.toerismevlanderen.com (acedido online a 15 julho 2013)

Nível A+ – o edifício é considerado confortável e acessível de forma independente para os visitantes com mobilidade reduzida.

Nível A – o edifício pode ser considerado como tendo acessibilidade básica, podendo ser utilizado pela maioria das pessoas com mobilidade reduzida, sendo por vezes necessário um acompanhante.

Nível 0 – o edifício apresenta dificuldades ou não pode mesmo ser usado por pessoas com deficiência, ainda que com acompanhamento. A atribuição deste rótulo apenas atesta que o edifício foi analisado, tendo resultado negativo.




No entanto, a fraca inteligibilidade dos desenhos escolhidos tenderá a reservar a sua compreensão a profissionais da área da construção e agentes imobiliários: não supomos que o público, em geral, consiga apreender intuitivamente o seu significado.

Em Barcelona encontramos um tratamento pormenorizado do grau de acessibilidade, de modo a passar uma informação completa e fiável. No Guia de Barcelona Acessível⁷⁴ encontramos os seguintes níveis, concebidos para permitir um fácil reconhecimento das condições de acessibilidade:

discurso, apercebemo-nos de que os símbolos se aplicam principalmente ao sector do alojamento. Veja-se o sítio acedido online pela investigadora em <http://www.toegankelijkreizen.be/index.php?id=713&L=3>

⁷⁴ Este guia, realizado em 2007, encontra-se na Internet e dá informação pormenorizada sobre a cidade de Barcelona, tanto ao nível da via pública, como atrações, restaurantes, hotéis, etc. É um instrumento importante para visitantes em cadeira de rodas. Visitado em 23 dezembro 2013, no endereço <http://www.vienaeditorial.com/barcelonaaccessible/index.htm>

Figura 15 – Simbologia dos diversos níveis de acessibilidade – Barcelona

| | | |
|---|---|---|
|  | Acessível sem dificuldade | Acesso ao nível do solo ou em rampas com inclinação suave, portas muito largas, elevador para seis ou mais pessoas, serviços sanitários adaptados. |
|  | Acessível com alguma dificuldade | Acesso com projeção ou passo de 2 a 5 cm de altura, rampas com inclinação moderada, portas suficientemente largas, elevador para cinco pessoas, serviços sanitários adaptados. É necessária ajuda de outra pessoa num momento ou outro. |
|  | Acessível apenas com ajuda | Acesso com projeção ou passo de 5 a 17 cm de altura, rampas com inclinações acentuadas, elevador para quatro pessoas, serviços sanitários apenas utilizáveis em lugares remotos ou especiais. A ajuda de outra pessoa é essencial. |

Fonte: guia *online* de Barcelonaaccessible [acedido a 18 de julho 2013]

A profusão de cadeiras de rodas na sinalética barcelonesa, no entanto, pode revelar-se de difícil interpretação, exigindo, certamente, uma explicação prévia para total compreensão. É de salientar, positivamente, a discriminação de três categorias de acessibilidade.

Se tivéssemos de escolher, diríamos que a sinalética britânica se apresenta a de leitura mais simples e imediata; a escolha das cores, extremamente contrastantes, torna-a muito fácil de localizar, e a menção especial atribuída a certos estabelecimentos comerciais atua igualmente como uma valorização do seu empenhamento em promover a acessibilidade: demasiadas vezes se castiga quem não faz, ou faz mal, e muito poucas se reconhecem os méritos de quem faz e procura a excelência. Retomaremos esta ideia mais tarde.

Não é apenas a sinalética, em si mesma, que pode suscitar dúvidas e incompreensões; o local onde se encontra também nem sempre se revela adequado. É importante considerar que a sinalética deve ser colocada de modo a que as pessoas em cadeira de rodas a possam ver com facilidade, ou seja, colocada mais baixa que a sinalética destinada a pessoas com mobilidade normal. A respetiva colocação deve ainda ser pertinente, isto é, os sinais devem ser colocados onde a sua informação se revele útil e necessária. A Figura 16, por exemplo, mostra uma indicação de rampa que, colocada no sítio certo, pode revelar-se de relevante utilidade, evitando que os interessados andem à procura dos eventuais acessos (preferiríamos, no entanto, que a própria figura fosse colocada em ângulo, sugerindo visualmente a existência de uma inclinação).

Figura 16 – Sinalização de rampa



Fonte: Cartilha de Acessibilidade (2008)

Todas estas preocupações, inovações e adaptações estão relacionadas com a mudança de mentalidade perante a deficiência, que iremos focar no próximo ponto deste trabalho. Essa mudança também se reflete em aspetos como a sinalética. Em 2012, apareceu uma nova proposta para um símbolo internacional de acessibilidade, apresentada por um grupo de *designers* americanos autodenominado *Accessible Icon Project*. No *site* desse grupo podemos ler que a sua pretensão é abandonar a postura de passividade do SIA e adotar uma atitude mais proativa. O novo ícone começou a ser usado como uma espécie de "arte de guerrilha" num campus universitário em Boston e, de acordo com a informação obtida no *site* do grupo, está a decorrer o processo para o seu reconhecimento em algumas cidades dos Estados Unidos, tendo sido já adotado em Nova Iorque. No entanto, alguns analistas e profissionais do ramo, como Barry Gray (que integra o comité de símbolos gráficos da Organização Internacional de Padronização), embora aprecie a ideia, alega que seu significado não está claro (cit. por Rose, 2013). De facto, o extremo dinamismo da figura parece sugerir antes um percurso de corridas para cadeira de rodas do que um simples acesso praticável⁷⁵

Figura 17 – Proposta para novo símbolo de acessibilidade



Fonte: Rose, 2013 e <http://www.accessibleicon.org/icon.html>

[acedido a 24 de junho 2014]

Sendo meritórias todas as iniciativas anteriores, não deixa de se assinalar que a criação de uma excessiva diversidade de símbolos se revela negativa, pois as pessoas acabam por ficar com

⁷⁵ A investigadora encontrou já em utilização, em 2013, no Aeroporto Francisco Sá Carneiro, um símbolo muito semelhante a este, o que, por um lado, evidencia o interesse e a rápida difusão relativamente aos símbolos novos, mas, por outro lado, pode contribuir facilmente para gerar confusão.

dúvidas sobre o seu uso e mesmo sobre a sua interpretação. O objetivo principal do uso de pictogramas é o de facilitar a comunicação da informação, pelo que a diversidade de símbolos que apareceram nos últimos tempos representa um eventual risco para o cumprimento desse objetivo. Por isso, devem privilegiar-se os símbolos cujo significado seja imediatamente inteligível, de forma intuitiva, e ao alcance de pessoas de todas as proveniências e culturas, como é o caso do SIA, tornado já perfeitamente icónico; só assim a sinalética cumprirá cabalmente as suas finalidades.

Esta problemática da sinalética, sobre a qual nos temos vindo a debruçar, é de âmbito internacional; a situação em Portugal merece uma análise específica, que apresentamos a seguir. Por lei, no nosso país, utiliza-se o SIA, estando a sua utilização prevista no Decreto-lei nº 163/2006, de 8 de agosto, onde encontramos, na secção 4.14 sobre Sinalização e Orientação, as seguintes disposições:

4.1.4.1 – deve existir sinalização que identifique e direcione os utentes para entradas/saídas acessíveis, percursos acessíveis, lugares de estacionamento reservados para pessoas com mobilidade condicionada e instalações sanitárias de utilização geral acessíveis;

4.1.4.2 – caso um percurso não seja acessível, a sinalização deve indicá-lo;

4.1.4.5 – para assegurar a legibilidade, a sinalização deve possuir as seguintes características:

- 1) estar localizada de modo a ser facilmente vista, lida e entendida por um utente em pé ou sentado;*
- 2) ter uma superfície anti-reflexo;*
- 3) possuir carateres e símbolos com cores que contrastem com o fundo;*
- 4) conter carateres ou símbolos que proporcionem o adequado entendimento da mensagem.⁷⁶*

Este Decreto-Lei tem ainda em atenção situações temporárias de interrupção da acessibilidade e define que, se existirem obras nos percursos acessíveis que prejudiquem as condições de

⁷⁶ Consideramos que o texto legal apresenta diversas omissões, como sejam a indefinição dos símbolos a usar quando um percurso não é acessível; faltam especificações quanto à colocação dos símbolos e não se estabelece o que deve ser o *adequado entendimento da mensagem*. A legislação portuguesa relativa à sinalética, bastante detalhada, aliás, apresenta todavia falhas diversas que deverão ser identificadas e resolvidas.

acessibilidade definidas, deve ser salvaguardada a integridade das pessoas pela colocação de barreiras devidamente sinalizadas por avisos, cores contrastantes e iluminação noturna.

Creemos que seria importante proceder-se à uniformização informativa de que nos falam autores como Eichhorn et al. (2007), não só nos símbolos em si, mas também no modo como é feita a sua acreditação. Tem-se verificado, em geral, uma utilização indevida do SIA e esse facto põe em causa a confiança que o consumidor lhe atribui (Todd, 1997 cit. por Devile, 2003:III, p. 31). Os símbolos devem transmitir uma informação clara, precisa e universal; desse modo, qualquer pessoa, não importando a cultura a que pertence e independentemente da deficiência apresentada, poderia fazer idêntica leitura dos símbolos em qualquer local do mundo. Isso contribuiria muito quer para a segurança dos residentes quer para a dos visitantes com necessidades especiais, pois estes, quando confrontados com locais desconhecidos, saberiam com o que contar.

3.3 – MODELO MÉDICO *versus* MODELO SOCIAL

Along with the growth in the disabled population, the quest for independence and equal rights has grown as well.

(Story et al., 1998, p. 12)

O turismo é uma das atividades que maior capacidade possui para acompanhar as mudanças sociais, pois encontra-se constantemente à procura de novas formas de responder aos interesses e preocupações da sociedade. Logo, uma atividade assim não poderia deixar de ser influenciada e por sua vez influenciar o desenvolvimento de uma nova postura perante as pessoas com deficiência, tornada num novo paradigma: a passagem do chamado “modelo médico” para uma outra perspectiva que tem recebido a designação de “modelo social”.

De acordo com o Primeiro Plano de Ação para a Integração das Pessoas com Deficiência ou Incapacidade (PAIPDI), o modelo médico é

“baseado em classificações categoriais e em critérios estritamente médicos, assente em terminologias, conceitos e definições ancoradas em inferências causais relativas à deficiência e inerentes à pessoa, sem tomar em consideração os fatores externos ou ambientais. Subsequentemente, são também questionadas muitas das políticas restritivas definidas nos meados do século passado”. (PAIPDI, 2006, p. 16)

Este é o modelo que atualmente se encontra a ser questionado e tendencialmente substituído pelo chamado modelo social. Pretende-se fazer “uma passagem das necessidades especiais, serviços especializados, para necessidades diferentes e serviços regulares” (Devile, 2014, p. 13), o que, aplicado ao turismo, pode ter importantes consequências e trazer soluções bem diferentes daquelas que, numa primeira fase, se possam ter concebido. Este processo é dinâmico e ainda em evolução.

Verificamos, então, existir um Novo Paradigma, onde “o enfoque da incapacidade se situa sobretudo ao nível do ambiente em redor e não tanto da própria deficiência” (Devile et al., 2010, p. 38). Encontramos agora o

“reconhecimento de que a incapacidade não é inerente à pessoa, considerando-a como um conjunto complexo de condições, muitas das quais criadas pelo ambiente

social, mudando o enfoque da anomalia ou deficiência para a *diferença*” (PAIPDI, 2006, p. 14).

Passou a prevalecer uma abordagem da incapacidade menos baseada na apreciação médica e mais debruçada sobre a integração social, onde o “elemento definidor reside na transformação de uma pessoa com deficiência numa pessoa com incapacidade”(Darcy & Buhalis, 2011b, p. 27) o que resulta das formas como a sociedade é organizada.

A esta mudança não são de todo alheios os avanços tecnológicos verificados nos últimos tempos, os quais permitem adaptar a sociedade às necessidades destas pessoas, antes negativamente discriminadas. Também a Escola Inclusiva pode ser considerada como um elemento essencial neste processo, pois permite um maior contacto com as realidades da deficiência e diferença desde tenra idade, levando a uma aceitação da diferença e a uma maior sensibilização para a inclusão dos cidadãos com deficiência.

Nesta nova forma de encarar as pessoas com deficiência, e ao contrário do que se verificou durante séculos, as pessoas não são culpabilizadas pela sua incapacidade, por não conseguirem realizar algumas atividades (gerando sentimentos de vergonha e inadequação); não se parte do pressuposto de que deve ser “a própria pessoa a ter de produzir o esforço para se adaptar ao meio ambiente” (Devile, 2014, p. 12). Pelo contrário, prevalece agora a ideia de que a incapacidade não é um atributo do indivíduo, resultando, isso sim, do conjunto complexo de condições criadas pelo ambiente que, não estando preparado para a diversidade, não permite a algumas pessoas a realização de certas tarefas. Há urgência em adaptar o meio da melhor forma possível, criando as devidas condições para que todos nele se possam integrar e ser úteis. E, de acordo com este modelo, “a incapacidade revela-se como uma questão política, devendo ser colocada ao nível das agendas políticas, económicas e outras” (Devile, 2014, p. 12).

Se, por um lado, esta nova visão do mundo reconhece direitos às pessoas com deficiência, como referem Darcy e Buhalis (2011b), elas também são obrigadas a participar cada vez mais ativamente na vida da sociedade, ideia já referida por Umbelino (2009). Tornando-se agentes promotores das próprias mudanças, as pessoas com deficiência podem deixar de ser paternalizadas e atingir uma verdadeira integração. Esta nova postura que agora se manifesta abre-lhes novos caminhos de oportunidade e responsabilidade. As responsabilidades sociais

no processo tornam-se mais exigentes. Assim, a partir da síntese de vários autores, e da nossa própria análise, consideramos que o modelo social apresenta várias características, que passamos a enumerar:

1. *exige maior participação dos diversos elementos que fazem parte da sociedade, no sentido de todos contribuírem para um ambiente mais inclusivo, conforme o conceito da Cultura da Acessibilidade, de que nos falam Devile (2009b) e Fontes e Monteiro (2009);*
2. *exige a utilização de todos os meios disponíveis para a adaptação do meio, no sentido de respeitar a diversidade, sendo nesse processo o Design Universal uma ferramenta importantíssima, pois só ele “incorpora o desenho de produtos e ambientes para serem usados por todas as pessoas” (Darcy et al., 2011, p. 300);*
3. *implica alterações ao nível da legislação, de forma a ir ao encontro desta nova postura face à deficiência, como se refere no PAIPDI, publicado em Portugal em 2006;*
4. *dá origem à evolução de novas formas de designação dessas pessoas, dependendo da forma como é encarada a deficiência, como refere Sasaki (2003).*

Esta última referência, dedicada às designações, pareceu-nos bastante interessante, visto que a mudança de mentalidade também se revela ao nível da linguagem: por vezes, a variedade terminológica pode ser confusa para o cidadão comum, sendo necessário chegar a uma definição por todos aceite e assimilada.

“A língua, enquanto sistema dinâmico, acompanha a evolução dos tempos, sendo capaz de inovação e autorregulação” (Ribeiros, 2010, p. 95). A linguagem transmite o modo como as pessoas veem o Mundo e condiciona essa mesma visão; o próprio pensamento é moldado pela linguagem que utiliza. Por vezes, é difícil as pessoas alterarem as formas como denominam as coisas, pois essa denominação foi-lhes inculcada desde tenra idade. Tais denominações surgem de forma quase automática e espontânea no pensamento do cidadão comum, pelo que, por oposição, é necessário um esforço para, se necessário, reaprender a denominar. Essa evolução está bem patente na forma como, ao longo dos tempos, as pessoas com deficiência têm sendo referidas.

Segundo Sasaki (2003), a construção de uma verdadeira sociedade inclusiva passa pelo cuidado com a linguagem, porque na linguagem se expressa, voluntaria ou involuntariamente, o respeito ou a discriminação em relação às pessoas com deficiência.

O termo *inválido* (ou seja *não válido*), que expressa a falta de valor atribuído a essas pessoas, espelha bem a forma como elas foram vistas desde a Antiguidade até à I Guerra Mundial; espelha uma época em que o trabalho braçal predominava e onde quem o não conseguia realizar perdia validação social. Paradoxalmente, depois da Primeira Guerra Mundial (e também da Segunda), o termo viria a adquirir um carácter honroso, quando aplicado aos mutilados de guerra; e nos anos 20 do século passado aparece já, em algumas situações, despojado de uma conotação negativa.⁷⁷

Os vocábulos *aleijado* e *defeituoso* são-nos também certamente familiares, pois eram utilizados com frequência até à década de 80. O termo *incapacitado* parte do princípio de que a pessoa não é capaz, no geral, ou que não possui capacidade para realizar certas tarefas, devido à sua deficiência. Este termo evoluirá mais tarde para a designação de *indivíduo com capacidade residual*, demasiado complicada para o uso corrente. O termo *deficiente* fez a sua aparição por esta altura (anos 80), procurando ser menos ofensivo que *aleijado* e *defeituoso*. A sua concisão e abrangência vulgarizaram-no no uso diário; e, embora implique uma falta, algo *com defeito*, geralmente não é utilizado de forma insultuosa⁷⁸ e continua a ser a preferida no discurso vulgar.

Sassaki (2003) refere ainda que, a partir de 1981, e por influência do Ano Internacional das Pessoas Deficientes, se começou a escrever e a usar a expressão *pessoa deficiente*. O acréscimo da palavra *pessoa* permitiu, em nossa opinião, humanizar mais uma realidade que muitas vezes se pretende manter afastada. Também a passagem do vocábulo *deficiente* para a função de adjetivo foi, certamente, uma grande novidade na época. No entanto, esta designação continuava a colocar problemas conceptuais, agravados quando, mais tarde, se começou a utilizar o termo *pessoa portadora de deficiência*, muitas vezes, reduzido à expressão *portador(a) de deficiência*. Essa designação colocava vários problemas de lógica, pois uma característica inerente não se pode deixar de *portar*. Isto é, (trans)*portamos* um

⁷⁷ É por isso que este vocábulo figura em certas instituições, como a Associação dos Inválidos do Comércio, fundada em 1929 e cuja ação inovadora residiu no entendimento de que a ação social da instituição se exercia em termos de direitos e não de favor, sendo os beneficiários considerados, em tudo, como cidadãos de parte inteira.

⁷⁸ Exceto pelos adolescentes, que se insultam chamando-se *def* e, ainda, num esforço de imaginação, *tecla 3* (do telemóvel, que contém as letras *d*, *e* e *f*). Contudo, não usam estes mimos de linguagem para com os colegas que sofram de alguma incapacidade: o insulto refere-se à (presumivelmente fraca) inteligência do visado(a). A Escola Inclusiva levará o seu tempo a produzir resultados.

casaco ou um guarda-chuva, coisas que temos hipótese de *não (trans)portar*, mas isso não acontece com uma deficiência.

Em meados da década de 90 entrou em uso a expressão *peessoas com necessidades especiais*, numa tentativa de substituir a palavra deficiência e a conotação negativa que sempre lhe foi atribuída. Por exemplo, no PAIPDI (2006) ainda encontramos a ideia de que

“o termo *deficiência* não deixa transparecer o papel relevante do meio ambiente e arrasta consigo um conceito que tem uma conotação eminentemente biológica, próxima do modelo médico. A sua utilização ainda persistente é, ao mesmo tempo, causa e consequência, quer da permanência de algumas opções de política quanto à organização de recursos, procedimentos e critérios de elegibilidade, persistindo critérios exclusivamente médicos, quer de representações sociais e profissionais mais negativas relativas às ditas *peessoas com deficiência*” (PAIPDI, 2006, p. 20).

Encontramos, assim, opiniões diversas sobre os termos a utilizar. Sassaki (2003) refere que, apesar de tudo, a expressão *peessoas com deficiência* se afirma como preferível, havendo ao seu redor um maior consenso, mesmo entre as pessoas nessa situação, permanecendo assim até aos dias de hoje. Este mesmo autor acrescenta que nunca houve ou haverá um único termo correto, definitivamente válido em todos os tempos e espaços. E isso acontece porque em cada época são utilizados termos cujo significado é compatível com os valores vigentes na altura.

Esta mudança de paradigma, esta nova postura da sociedade perante a deficiência resultante da passagem do modelo médico para o modelo social, traduzida mesmo ao nível da linguagem, é agora reconhecida e objetivada na legislação nacional e internacional sobre direitos humanos, nos códigos de construção e na atitude proativa dos movimentos das associações de apoio à deficiência. Tal mudança, como defendem Daruwalla e Darcy (2005, p. 554), “permite a desconstrução dos estereótipos [sobre a deficiência], o que é potencializado pelo aparecimento destas questões nas agendas políticas, económicas e sociais”.

Não podemos esquecer que entre os aspetos facilitadores nesse processo de criação de novas posturas face à deficiência se incluem sempre as ações levadas a cabo pelos diversos organismos internacionais, com inevitáveis repercussões na esfera interna dos vários países, contribuindo para que a legislação aí adotada se modifique, de modo a atribuir cada vez mais

direitos às pessoas com deficiência. Tais direitos irão abranger os mais diversos níveis da atividade humana, entre os quais o Turismo; por isso, em numerosos países, entre os quais se encontra Portugal, já existe legislação orientada para a prática do Turismo Acessível, como de seguida se apresentará.

3.4 – LEGISLAÇÃO E AÇÕES RELACIONADAS COM AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E COM O TURISMO ACESSÍVEL

As questões sobre a Acessibilidade têm vindo a interessar os mais diversos países e organismos. Veja-se, por exemplo, a 14ª Conferência Internacional de Mobilidade e Transportes (Transed 2015) que, com o apoio da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE), se realizou em Lisboa de 28 a 31 de julho de 2015, onde estiveram presentes 42 países dos diversos continentes e cujo tema foi: “Administrar, gerir e implementar uma acessibilidade inclusiva para Todos”.

Entre as organizações que têm maior peso e reputação internacional nas questões de direitos e igualdades e de respeito pelo ser humano destaca-se, sem dúvida, a ONU. Por isso, no PAIPDI (2006) lê-se que

“A década de oitenta pode assinalar-se como sendo a mais significativa na génese das orientações internacionais aplicáveis aos cidadãos com deficiências ou incapacidade. Especial relevo deve ser dado ao papel das Nações Unidas no reconhecimento dos direitos das pessoas com deficiências ou incapacidade” (PAIPDI, 2006, p. 22).

Nesse mesmo documento se lê que a contribuição da União Europeia e, mais concretamente, do Fundo Social Europeu, teve um enorme papel na “definição e desenvolvimento do sistema nacional de reabilitação profissional traduzido nos Programas Operacionais e Iniciativas Comunitárias” (Capucha, 2004, p. 78, cit. PAIPDI, 2006, p. 23).

Hoje, vemos que a Comissão Europeia tem grande influência no modo como nos diversos países europeus (como Portugal) estas questões vão sendo equacionadas. Faremos referência, de seguida, a algumas orientações e normas produzidas por estes organismos, assim como a ações importantes relacionadas com as pessoas com deficiência, as quais se irão refletir também, mais tarde, na prática turística.

As iniciativas da ONU

Este é, sem dúvida, um organismo que desde cedo se debruçou sobre estas questões e cujas deliberações estão na origem de tomadas de posição e ações concretas por parte das diversas nações mundiais. Apresentamos, no quadro seguinte, uma listagem do que vem sendo feito no quadro da ONU desde a década de 40 do século passado e que muito contribuiu para a mudança de mentalidades relativamente às pessoas com deficiência.

Quadro 6 – Ações da ONU relativamente às Pessoas com Deficiência

| | |
|--------------------|--|
| 1948 | <i>Declaração Universal dos Direitos Humanos.</i> |
| 1975 | <i>Declaração dos Direitos das Pessoas com Deficiência</i> Ponto 1 – <i>O termo "pessoa com deficiência" é aplicável a qualquer pessoa que não possa por si só responder, total ou parcialmente, à exigência da vida corrente individual e/ou coletiva, por motivo de qualquer insuficiência, congénita ou adquirida, das suas capacidades físicas ou mentais.</i> Ponto 3 – <i>As pessoas com deficiência têm o direito inalienável ao respeito pela sua dignidade humana. As pessoas com deficiência, qualquer que seja a origem, natureza e gravidade de suas deficiências, têm os mesmos direitos fundamentais que os seus concidadãos da mesma idade, o que implica, antes de tudo, o direito de desfrutar de uma vida decente, tão normal e plena quanto possível.</i> |
| 1981 | Foi declarado Ano Internacional do Deficiente . Teve como objetivo chamar a atenção para a criação de planos de ação, na tentativa de dar ênfase à igualdade de oportunidade na reabilitação e prevenção de deficiências. |
| 1982 | Criação do Programa Mundial de Ação para Pessoas com Deficiência . |
| 1983 a 1993 | Declarada Década Internacional das Pessoas Deficientes . |
| 1993 | <i>Declaração dos Direitos Humanos – Convenção de Viena</i> Ponto 6 – <i>Direitos da Pessoa com Deficiência: As pessoas com deficiência devem ter lugar em toda a parte. Deverá ser garantida a igualdade de oportunidades às pessoas com deficiências, através da eliminação de todas as barreiras socialmente impostas, quer sejam estas físicas, financeiras, sociais ou psicológicas, que excluam ou limitem a sua participação plena na vida em sociedade.</i> |
| 1998 | Criação do Dia Internacional das Pessoas com Deficiência , a celebrar a 3 de dezembro , com o objetivo de promover uma maior compreensão dos assuntos relativos à deficiência e para mobilizar a defesa da dignidade, dos direitos e o bem-estar das pessoas. |
| 1999 | <i>Código Mundial da Ética do Turismo</i> Artigo 7 – <i>Direito ao turismo: A possibilidade de aceder, direta e pessoalmente, à descoberta das riquezas do planeta constitui um direito aberto a todos os habitantes do mundo (...) O turismo das famílias, dos jovens e dos estudantes, das pessoas de idade e dos deficientes deve ser encorajado e facilitado.</i> |
| 2006 | <i>Convenção dos Direitos das Pessoas com Deficiência</i>⁷⁹ Artigo 1 – <i>Define-se Pessoas com Deficiência como: aqueles que têm incapacidades duradouras físicas, mentais, intelectuais ou sensoriais que, em interação com várias barreiras, podem impedir a sua plena e efetiva participação na sociedade em condições de igualdade com os outros.</i> Artigo 30, ponto 1 – <i>Os Estados-Partes reconhecem os direitos de todas as pessoas com deficiência a participar em condições de igualdade com as demais na vida cultural e adotam todas as medidas apropriadas para garantir que as pessoas com deficiência tenham (...)</i> alínea c) <i>acesso a locais destinados a atividades ou serviços culturais, tais como o teatro, museus, cinemas, bibliotecas e serviços de turismo e, tanto quanto possível, monumentos e locais de importância cultural e nacional;</i> ponto 5 – <i>Os Estados-Partes adotam as medidas apropriadas para:</i> alínea c) <i>Assegurar o acesso das pessoas com deficiência aos recintos desportivos, recreativos e turísticos;</i> alínea e) <i>Assegurar o acesso das pessoas com deficiência aos serviços de pessoas envolvidas na organização de atividades recreativas, turísticas, desportivas e de lazer.</i> |

Fonte: Elaborado a partir de diversos sites (ONU, UNWTO, UNESCO e INR)

⁷⁹ Este documento revelou-se de extrema importância para o desenvolvimento do Turismo Acessível, através do seu artigo 30º, sobre Participação na vida cultural, recreação, lazer e desporto.

As iniciativas da COMISSÃO EUROPEIA

De acordo com o quadro abaixo, e sem deixar de considerar algumas iniciativas precursoras, algumas delas referidas no Manual da WTO/ACS (2015, p. 11), como é o caso da adoção por parte do Conselho da Europa, já em 1974, de um Programa de Ação Social, onde havia uma preocupação sobre a melhoria de qualidade de vida das pessoas com deficiência, ou mesmo a resolução sobre a Integração Social das Pessoas com Deficiência de 21 de dezembro de 1981, podemos dizer que a ação da CE nesta matéria ganhou relevo a partir de 2003, com a importante declaração do Ano Europeu das Pessoas com Deficiência e a criação do Plano de Ação Europeu. A partir dessa data, começamos a encontrar diversas reuniões e ações relacionadas com a inclusão das pessoas com deficiência, inclusive ao nível do turismo, como veremos mais adiante.

Quadro 7 – Ações da Comissão Europeia relativamente às Pessoas com Deficiência

| | |
|--------------------|--|
| 1994 | Livro Branco sobre a Política Social Europeia, de 27 de julho, o qual viria a ser extremamente importante na criação da própria União Europeia. |
| 1996 | Comunicação, em julho, sobre a Igualdade de Oportunidades das Pessoas com Deficiência [COM (96) 406], mas não publicada em Diário oficial. Resolução do Conselho, em dezembro, sobre a Igualdade de oportunidades das Pessoas com Deficiência, publicada em 1997 [Diário Oficial C 12, de 13.1.1997]. |
| 1997 | Tratado de Amsterdão, no qual se verifica a adoção do Art.º 13º (não discriminação das pessoas com deficiência), tendo tido o Fórum Europeu da Deficiência ⁸⁰ um papel relevante para que tal acontecesse. |
| 1998 | Recomendação 98/376/CE, de 4 de junho, sobre a criação de um cartão de estacionamento para pessoas com deficiência. |
| 2000 | Diretiva 2000/78/CE, de 27 de novembro, que estabelece um quadro geral de igualdade de tratamento no emprego e na atividade profissional. |
| 2003 | Foi declarado o <i>Ano Europeu das Pessoas com Deficiência</i> . Foi criado o <i>Plano de Ação Europeu</i> , compreendendo, entre outros objetivos operacionais: <ol style="list-style-type: none"> 1. o reforço da integração das questões da deficiência nas políticas comunitárias pertinentes; 2. a Acessibilidade para Todos. |
| 2005 | Foi criado o projeto <i>OSSATE</i> , consistindo na colaboração entre diversas organizações europeias, que vão desde companhias de gestão de destinos a organizações de pessoas com deficiência; o projeto foi lançado em 2007. |
| 2010 a 2020 | Criação da <i>Estratégia Europeia para a Deficiência</i> , que definiu como objetivos principais: <ol style="list-style-type: none"> 1. apoiar os esforços adequados para melhorar a acessibilidade a bens e serviços, em especial nas áreas edificadas, nos transportes, na informação e na comunicação, incluindo tecnologias e serviços em todas as áreas pertinentes; 2. promover a comunicação e a informação, nomeadamente em formatos acessíveis, por forma a aumentar a sensibilização e melhorar a participação e inclusão social das pessoas com deficiência. |

Fonte: Elaborado a partir de diversas fontes da UE

Ainda relacionado com a *Estratégia Europeia para a Deficiência*, aparece o prémio **Access City**⁸¹ (Cidade Acessível), distinguindo cidades onde o desenvolvimento das acessibilidades atingiu níveis de exceção. Esse prémio já foi atribuído às seguintes cidades:

⁸⁰ Este Fórum Europeu para a Deficiência, fundado em 1997 por pais de pessoas com deficiência e diversas associações ligadas à deficiência, desempenhou um papel ativo junto das instituições da União Europeia, estando na base de muitas iniciativas europeias e decisões legislativas. Para mais informação, consultar o site: www.edf-feph.org/

⁸¹ Este prémio faz parte dos esforços da União Europeia para criar uma Europa sem barreiras, em estreita consonância com a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência; a acessibilidade é um dos pilares da Estratégia da UE para a Deficiência 2010-2020. Podem candidatar-se ao Prémio as cidades com, pelo menos, 50.000 habitantes que demonstrem a implementação, de forma coerente e sistemática, da acessibilidade, no que respeita a bens, serviços e infraestruturas.

- a) em 2011, a Ávila (Espanha);
- b) em 2012, a Salzburgo (Áustria);
- c) em 2013, a Berlim (Alemanha);
- d) em 2014, a Gotemburgo (Suécia);
- e) em 2015, a Borås (Suécia).

Neste último ano, foram atribuídos, ainda, um segundo e terceiro prémios a Grenoble (França) e Poznan (Polónia), o que atesta a adesão cada vez maior das cidades às questões da acessibilidade. O prémio, embora não esteja diretamente vocacionado para o Turismo, não deixa de se cruzar com ele, pois a acessibilidade geral é condição indispensável para a acessibilidade ao nível turístico; além disso, as cidades distinguidas são também cidades históricas, com grande potencial turístico e, pelo facto de terem visto reconhecida a sua excecional acessibilidade, facilmente virão a ser adotadas como destinos turísticos acessíveis.

As iniciativas em PORTUGAL

Ao nível nacional também houve significativos avanços, traduzidos em vários diplomas legislativos e iniciativas de planeamento, os quais procurámos sintetizar no quadro seguinte:

Quadro 8 – Legislação, Planos e Estratégias relacionados com as Pessoas com Deficiência em Portugal

| | |
|-------------|---|
| 1976 | <p>Constituição da República Portuguesa Artigo 71º (cidadãos deficientes)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>os cidadãos física ou mentalmente deficientes gozam plenamente dos direitos e estão sujeitos aos deveres consignados na Constituição, com ressalva do exercício ou do cumprimento daqueles para os quais se encontrem incapacitados;</i> 2. <i>o Estado obriga-se a realizar uma política nacional de prevenção e de tratamento, reabilitação e integração dos deficientes, a desenvolver uma pedagogia que sensibilize a sociedade quanto aos deveres de respeito e solidariedade para com eles e a assumir o encargo da efetiva realização dos seus direitos, sem prejuízo dos direitos e deveres dos pais ou tutores;</i> 3. <i>o Estado apoia as organizações dos deficientes.</i> |
| 1989 | <p>Foi publicado o Decreto-Lei 247/89, de 5 de agosto, sobre regime de apoio técnico e financeiro a programas de reabilitação profissional de pessoas com deficiência, e o respetivo Despacho nº 99/90, de 6 de setembro, que prevê um subsídio para a eliminação de barreiras arquitetónicas que dificultem ou impeçam a mobilidade de pessoas com deficiência no acesso ou deslocação para o local de trabalho. Este subsídio é atribuído às entidades que admitam pessoas com deficiência ou mantenham nos seus quadros trabalhadores que se tenham tornado deficientes e cujas limitações o justifiquem.</p> |

| | |
|--------------------|---|
| 1997 | Foi publicado o Decreto-lei nº 123/97 , de 22 de maio, que aprova as normas técnicas destinadas a permitir a acessibilidade das pessoas com mobilidade condicionada nos edifícios públicos, equipamentos coletivos e via pública; reconhece o imperativo da progressiva eliminação das barreiras, designadamente urbanísticas e arquitetónicas, para permitir às pessoas com mobilidade reduzida o acesso a todos os sistemas e serviços da comunidade, criando condições para o exercício efetivo de uma cidadania plena; proclama o princípio da igualdade, o direito à qualidade de vida, à educação, à cultura e ciência e à fruição e criação cultural e, em especial, consagra os direitos dos cidadãos com deficiência. (Trata-se de um diploma que, assumidamente, decorre das normas constitucionais e de orientações emanadas de diversas organizações internacionais em que o nosso país se encontra integrado, como a ONU e suas agências especializadas, o Conselho da Europa e a União Europeia). |
| 2006 | Foi publicado o Decreto-lei nº 163/06 , de 8 de agosto, que define o atual regime de acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem público, via pública e edifícios habitacionais; substituiu o anterior D.L. nº 123/97, de 22 de maio. |
| 2006 a 2009 | Plano de Ação para a Integração das Pessoas com Deficiência ou Incapacidade (PAIPDI) . Este primeiro PAIPDI define um conjunto de medidas de atuação dos vários departamentos governamentais, bem como metas a alcançar no período compreendido entre 2006/2009, com vista a criar uma sociedade que garanta a participação efetiva das pessoas com deficiência. |
| 2007 | Neste ano temos o Plano Nacional para a Promoção da Acessibilidade (PNPA) ⁸² com o período de implementação 2006-2015, tendo como objetivo: sensibilizar, informar e formar, assegurar a acessibilidade no espaço público e no meio edificado, promover a acessibilidade nos transportes, apoiar a investigação e a cooperação internacional, fomentar a participação e ainda garantir a aplicação da legislação e o controlo. |
| 2009 | Foram publicadas em Diário da República as Resoluções da Assembleia da República nº 56 e nº 57 , de 30 de julho, que aprovam a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência , adotada pela ONU em 2006, e o respetivo Protocolo Opcional. |
| 2011 a 2013 | Estratégia Nacional para a Deficiência (ENDEF) Define um conjunto de medidas no âmbito interministerial, com cinco eixos estruturantes: <ol style="list-style-type: none"> 1. deficiência e multidiscriminação; 2. justiça e exercício de Direitos; 3. autonomia e qualidade de vida; 4. acessibilidades e design para todos; 5. modernização administrativa e sistema de informação. |

Fonte: Elaborado a partir de diversos sites da Administração Pública Portuguesa

Iniciativas específicas no âmbito do Turismo Acessível

Como se verifica, foi havendo uma evolução, ao longo de décadas, tanto ao nível de movimentações da Sociedade como dentro dos quadros legislativos, no intuito de incentivar/acompanhar a Integração das Pessoas com Deficiência. Esta evolução apoiou-se em Planos e, em vários casos, teve origem na esfera internacional, para depois se aplicar às realidades do país.

⁸² Este plano foi aprovado a 17 de janeiro de 2007, como se lê na Resolução do Conselho de Ministros nº 9/2007. [acedido online a 5 de fevereiro 2012] <http://www.inr.pt/uploads/docs/acessibilidade/PNPA.rtf> e www.inr.pt/1/3/pnpa.

Apresentamos, de seguida, um pequeno quadro das principais ações internacionais e nacionais direcionadas especificamente para o Turismo Acessível, levadas a cabo nos últimos tempos, onde se incluem as linhas orientadoras para o seu desenvolvimento:

Quadro 9 – Ações relacionadas com o Turismo Acessível

| | | |
|------------|-------------|---|
| ONU | 1980 | Aprovação da Declaração de Manila onde se declara o direito de todas as pessoas à prática do turismo dando origem a diversas ações, acordos e negociações no sentido do turismo acessível para todos. |
| | 2005 | Primeiro documento com Recomendações para o Turismo Acessível (<i>Recommendations on Accessible Tourism</i>), com diretrizes relacionadas com a informação e publicidade, treino de <i>staff</i> e necessidades comuns e específicas em termos de acessibilidade relacionadas com o turismo. |
| | 2009 | Reconhecimento da importância das acessibilidades relacionadas com o turismo através da Declaração para a Facilitação da Viagem Turística (<i>Declaration on the Facilitation of Tourist Travel</i>) aprovada pela OMT. |
| | 2011 | Estabelecimento de um Plano de Ação com diversos parceiros no intuito de melhorar as acessibilidades relativamente à atividade turística. Em Setembro desse ano foi assinado o Acordo Trilateral entre a Organização Mundial do Turismo, a ONCE e a ENAT. |
| | 2013 | Aprovação, em agosto, do novo documento de Recomendações para o Turismo Acessível (atualização do primeiro documento de 2005) |
| | 2014 | Cimeira Mundial dos Destinos para Todos , em outubro, de 19 a 24, em Montreal, destinada a estabelecer um conjunto de normas internacionais para o Turismo Acessível, chamar a atenção para os benefícios económicos de um destino inclusivo e acessível (assim como dos produtos acessíveis), e estabelecer parcerias e uma estratégia internacional para o desenvolvimento da Acessibilidade Universal das infraestruturas e serviços turísticos; ainda se propunha disponibilizar informação sobre a acessibilidade dos destinos. Desta cimeira ⁸³ , para além de saírem várias recomendações dirigidas aos governos, autoridades nacionais e regionais, operadores turísticos, transportadores e intermediários, saiu ainda a deliberação de se criar uma Rede Global ou uma Associação Mundial para o Turismo Acessível , ficando a ENAT responsável pela apresentação de uma proposta. |

⁸³ Esta cimeira teve a participação da *United Nations World Tourism Organization* (UNWTO), da *Internacional Social Tourism Organization* (ISTO) e da *European Network for Accessible Tourism* (ENAT). Para mais detalhes sobre esta cimeira, que teve grande importância para o desenvolvimento do Turismo Acessível, pode-se aceder ao site: www.destinationsforall2014.com.

| | | |
|--------------------------|-------------|---|
| COMISSÃO EUROPEIA | 1997 | Manual sobre Como Tornar a Europa Acessível para Turistas com Deficiência (Making Europe Accessible for Tourists with Disabilities), que se relaciona, também, com a criação do Conceito Europeu de Acessibilidade, no ano anterior. |
| | 2006 | Criação da ENAT (<i>European Network for Accessible Tourism</i>), uma rede europeia para o Turismo Acessível com o objetivo de implementar as acessibilidades no setor turístico europeu. Este projeto foi financiado, nos dois primeiros anos, pela Comissão Europeia e é uma das organizações mais ativas relacionadas com o Turismo Acessível. |
| | 2013 | Realização, em Bruxelas, nos dias 2 e 3 de dezembro, de uma Conferência sobre o Turismo Acessível , organizada pela Comissão Europeia e o Fórum Europeu para a Deficiência, tendo sido apresentados exemplos de boas práticas e soluções para as barreiras existentes; debateram-se, ainda, questões relacionadas com os aspetos políticos e económicos na eliminação das barreiras. |
| | 2014 | Realização, no dia 9 de setembro, da Conferência Mind the Accessibility Gap , organizada pela ENAT. O tema da formação foi bastante debatido; a empresa portuguesa Perfil apresentou um projeto para dotar os profissionais de turismo das competências adequadas. Realização, no dia 19 novembro, em San Marino, da Primeira Conferência Europeia sobre Turismo Acessível . |
| PORTUGAL | 2012 | Resolução da Assembleia da República nº 131 , de 21 de setembro, onde se recomenda <i>desenvolver um turismo atento às necessidades dos viajantes portadores de deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida</i> . Resolução da Assembleia da República nº 132 , de 21 de setembro onde se recomenda ao Governo que, no prazo de um ano, se proceda ao desenvolvimento de uma estratégia integrada que promova o Turismo acessível ou Turismo para todos em Portugal. |
| | 2013 | Inclusão no Plano Estratégico Nacional de Turismo 2013-2015 destas preocupações com o turismo acessível, como está patente no Ponto 4, alínea h) deste documento. |
| | 2014 | Publicação da Norma Portuguesa NP 4523 sobre Turismo Acessível em Estabelecimentos Hoteleiros , em resultado do trabalho desenvolvido pela Comissão Técnica 144 – Serviços turísticos. ⁸⁴ |
| | | Realização, em março, na cidade de Viseu ⁸⁵ da Conferência Internacional de Turismo Acessível , organizada pelo Turismo Centro de Portugal e o Turismo de Portugal. |
| | | Realização, em julho, da Reunião Informal sobre Turismo Acessível e Inclusivo em Portugal , organizado pelo Turismo de Portugal, onde se encontraram vários <i>players</i> do turismo nacional. |
| | | Realização, em Lisboa e no Algarve, respetivamente nos dias 13 e 14 de novembro, de uma sessão técnica organizada pelo Turismo de Portugal e pela ENAT, intitulada Turismo Acessível na Europa e em Portugal – pistas e desafios . |

Fonte: Elaborado a partir de diversas fontes *online* e publicações

⁸⁴ Destina-se a promover boas práticas de serviço em estabelecimentos hoteleiros, tendo por objetivo definir um referencial de qualidade em matéria de atendimento inclusivo e de acessibilidade.

⁸⁵ Esta cidade e a cidade da Amadora candidataram-se ao prémio Access City em 2014.

Muitas organizações internacionais vão dando a sua contribuição para a eliminação das barreiras que ostracizam as pessoas com deficiência, como, por exemplo, a *International Organization for Standardization (ISO)*⁸⁶, que em 2011 publicou a norma ISO 21542 onde são apresentados os requisitos e recomendações relativamente à acessibilidade no acesso e circulação nos edifícios. Há um longo caminho percorrido desde a Declaração dos Direitos Humanos, em 1948, até aos nossos dias, no sentido de eliminar a discriminação para com as pessoas com deficiência. Hoje, procura-se atingir a sua integração em todos os aspetos da sociedade, o que se manifesta também na atividade turística, na qual se reconhece a importância destas pessoas como potenciais clientes, a quem devem ser fornecidas as condições indispensáveis para uma experiência agradável e enriquecedora.⁸⁷

Para além das múltiplas ações acima referidas, ao nível mundial, europeu ou nacional, tanto na esfera pública como privada, verificamos que se foram desenvolvendo projetos paralelos no intuito, por um lado, de garantir a existência das acessibilidades e, por outro, de proceder a uma classificação dessas mesmas acessibilidades. Tal classificação revela-se importantíssima, pois dela depende a correta informação que se possa transmitir sobre as acessibilidades num determinado espaço – que poderá ser um destino turístico –, criando uma atmosfera de uniformização e segurança. Em Portugal, encontramos também alguns desses projetos, como iremos ver de seguida.

⁸⁶ Esta organização, fundada em 1946 em Genebra e hoje com 165 membros, é uma organização independente e não-governamental que procura introduzir normas universais de padronização.

⁸⁷ Estamos cientes que o Turismo Acessível não se dirige apenas para as pessoas com deficiência, como está bem explícito no ponto 3.6.1 – *O perfil dos visitantes*, que apresentaremos no decorrer deste trabalho.

3.5 – PROJETOS CERTIFICADORES DA ACESSIBILIDADE EM PORTUGAL

Uma das funções das organizações que trabalham na área das acessibilidades tem sido a atribuição de certificações, garantindo que determinado edifício ou serviço cumpre as normas previstas na lei. Consideramos este trabalho de capital importância, porque é uma garantia de qualidade e, ao mesmo tempo, pode funcionar como um incentivo para os empresários, que podem exibir os documentos de certificação, tornados uma mais-valia para o seu negócio e um estímulo para fazer mais e melhor.

O projeto designado **SELO ACESSO**, desenvolvido pela Fundação Liga, inicialmente, em parceria com o Centro Português do Design, conta com o apoio da EIDD⁸⁸ (Design for All Europe), e tem a seguinte apresentação gráfica:

Figura 18 – Selo Acesso



Fonte: Fundação Liga

O projeto, do qual o selo é a expressão gráfica e simultaneamente galardão, pretende analisar a qualidade das diferentes formas de acesso e propor as melhorias necessárias à excelência na acessibilidade. Os objetivos do projeto definem-se da seguinte forma:

1. *identificar as condições e características de acessibilidade física, comunicacional e informacional;*

⁸⁸ EIDD – *Design for All Europe* é a plataforma europeia comum para urbanistas, arquitetos, designers e outros que acreditam que as suas competências podem desempenhar um papel vital na transformação das nossas sociedades em outras mais coesas, inovadoras e sustentáveis. Com organizações-membros em 22 países europeus e um conceito que atrai um crescente interesse em todo o mundo, propõe-se mudar mentalidades, explorando as potencialidades do design e mostrando como pode melhorar a vida de todos.

2. *distinguir as boas práticas no âmbito da acessibilidade, identificando as necessidades e apresentando orientações;*
3. *divulgar as condições de acessibilidade existentes em espaços e equipamentos.*

O selo destina-se tanto a entidades públicas como privadas, tais como Escolas, Espaços Culturais e de Lazer, Equipamentos Turísticos e outros edifícios públicos e/ou privados, podendo todas estas entidades candidatar-se à sua obtenção. No dia 29 de novembro de 2011 foi atribuído o primeiro **SELO ACESSO** à Gebalis, no âmbito do Projeto Life.

Os critérios de atribuição contemplam requisitos constantes de uma grelha de avaliação que considera as acessibilidades (físicas, de comunicação e informação, equipamentos e assistência personalizada), o grau de autonomia que oferecem, as condições de segurança e conforto na utilização e a abrangência dessas mesmas acessibilidades. A sua análise é realizada por uma equipa multidisciplinar e o relatório final faz a identificação das situações realmente existentes e enumera as orientações a serem concretizadas pela entidade requerente.

Uma garantia de qualidade deste tipo irá, certamente, atestar a real existência de boas condições de acessibilidade e poderá ser muito positiva ao nível do turismo, pois será a prova de que os seus agentes possuem realmente as condições indispensáveis, para serem consideradas acessíveis. Se, conforme previsto, a sua utilização decorrer de acordo com parâmetros de excelência de informação, garantindo a qualidade da mensagem transmitida, poderá ser reconhecido também ao nível internacional. Mais ainda, a exibição da insígnia ilustra modelos e exemplos a seguir, gerando uma saudável competição pela excelência.

Também o Turismo de Portugal considera a necessidade de criar critérios para certificar o país em termos da acessibilidade, de modo a transmitir uma informação correta sobre o mesmo. Esta entidade apresenta grandes preocupações a esse nível e, por exemplo, logo na página de entrada do seu sítio na Internet⁸⁹ se podem encontrar referências a diversos *workshops* realizados sobre Turismo Acessível, de modo a sensibilizar todos os agentes nesse sentido. Por outro lado, o Turismo de Portugal faz parte de uma parceria entre diversas entidades, que

⁸⁹ Veja-se www.turismodeportugal.pt (acedido a 25 junho 2014)

desenvolveram o **Certificado de Acessibilidade ICVM**⁹⁰ (Instituto de Cidades e Vilas com Mobilidade), que apresenta o seguinte símbolo:

Figura 19 – Símbolo de certificação ICVM



Fonte: ICVM (www.institutodemobilidade.org/.../certificado.html)

A parceria integra, entre outras entidades, o Turismo de Portugal, a Associação Nacional de Municípios Portugueses, a Associação Salvador e a AHRESP (Associação da Hotelaria, Restauração e Similares de Portugal). Este certificado permite identificar os locais onde o acesso universal às atividades económicas, sociais, culturais e turísticas está garantido, reconhecendo o seu nível de acessibilidade. Pode ser solicitado por qualquer prestador de serviços e pretende validar a acessibilidade de lugares ou espaços físicos, de uso público ou privado. A sua atribuição é feita com base no cumprimento da legislação em vigor, bem como dos referenciais produzidos a partir de boas práticas reconhecidas. A sua atribuição é sujeita a pagamento e é válida por dois anos, apresentando três níveis de acessibilidade:

- **nível I: Funcional:** *Cumprir condições de visita e usufruto do espaço em todas as valências da sua atividade principal para acesso público;*
- **nível II: Amigável** – *Cumprir o nível anterior e ainda disponibiliza materiais e conteúdos que reforcem o bem-estar dos utilizadores do espaço certificado. Pode, ainda, promover condições de acessibilidade para além do âmbito da legislação em vigor, tais como o atendimento e acompanhamento personalizado, a criação de materiais informativos e informatizados ou, ainda, o reforço nas complementaridades da acessibilidade universal capaz de integrar todos os diferentes componentes sociais, culturais e turísticas;*

⁹⁰Em Portugal, encontramos já um total de 40 municípios que aderiram a este projeto, e se a Lousã é o caso mais conhecido, encontramos muitos outros com forte relevância turística, como, por exemplo, Guimarães, Cascais, Vilamoura e Funchal.

- **nível III: Excelência** – *Cumpra os níveis anteriores e cria, ainda, condições para se poder exercer atividade profissional. Este nível, diretamente ligado à empregabilidade, assume um papel determinante no conceito mais universal da promoção da acessibilidade, pelo que, consequentemente, é considerado de excelência.*

Esta certificação que se encontra já presente em grande parte do território nacional⁹¹, tem sido atribuída relativamente a distintos temas, que passamos a enumerar:

- *tema 1 : Cidade ou Vila Acessível para Todos;*
- *tema 2 : Cidade ou Vila Ciclável e de Mobilidade amigável;*
- *tema 3 : Cidade ou Vila de Regeneração e Vitalidade Urbana;*
- *tema 4 : Cidade ou Vila Turística.*

Também ao nível europeu e agora diretamente relacionado com a atividade turística, foi criado o **ENAT Code of Good Conduct** (Código de Boa Conduta da ENAT), que se faz representar pelo símbolo abaixo. Na nossa opinião, visto ter sido produzido por uma entidade europeia com reconhecidas valências ao nível do turismo acessível, seria um forte candidato para ser futuramente adotado pelos diversos países, inclusive Portugal, de forma a poder haver uma uniformização da certificação relativamente ao setor do turismo acessível.

Figura 20 – Símbolo do Código da Boa Conduta da ENAT



Fonte: ENAT (<http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.enat-code-background>)

Esta certificação dirige-se aos membros da ENAT, os quais, ao apresentarem este símbolo, se comprometem a seguir oito princípios que espelham os objetivos desta associação e refletem

⁹¹ Esta certificação já se encontra em 37 cidades portuguesas que vão desde: Valença, Fafe, Alfandega da Fé, Pombal, Leiria, Torres Vedras, Loures, Beja, Faro e Funchal, entre outras. Curiosamente, ainda não se encontra em Lisboa.

as suas prioridades. Cada um desses princípios é considerado fundamental para a compreensão e prática do Turismo Acessível para Todos:

- 1 – reconhecer a igualdade de direitos;*
- 2 – dar atenção pessoal (ir ao encontro das necessidades do cliente);*
- 3 – remover e evitar barreiras de acesso;*
- 4 – melhorar o conhecimento, competências e capacidades (através da formação do staff);*
- 5 – monitorizar (garantindo a manutenção do bom nível de acessibilidade);*
- 6 – trabalhar, sempre que possível, com fornecedores que também possuam o certificado, (permitindo oferecer aos clientes sempre os melhores serviços);*
- 7 – comprometer-se em resolver as situações de insatisfação dos clientes (perante o incumprimento de algum associado possuidor deste certificado);*
- 8 – responsabilizar-se pela gestão (deve existir na equipa, contactável, uma pessoa responsável pelas questões da acessibilidade).*

Ainda no que diz respeito a projetos certificadores e normas de acessibilidade no âmbito do turismo, registamos que a Comissão Técnica 144 Serviços Turísticos – coordenada pelo Turismo de Portugal no âmbito do Sistema Português da Qualidade – foi distinguida com o Diploma de Boas Práticas em Acessibilidade Universal, em maio de 2013, e desenvolveu uma das cinquenta boas práticas em acessibilidade universal identificadas pelo ICVM e pelo Jornal Planeamento e Cidades. É imprescindível prosseguir na criação de normas precisas e adequadas às diversas vertentes da atividade turística em Portugal. Também uma fiável utilização dos símbolos internacionais se apresenta de carácter urgente, pois a credibilidade só poderá estabelecer-se através de um processo de standardização (Eichhorn et al. 2007).

3.6 – O MERCADO DO TURISMO ACESSÍVEL

Já foi referido que, por diversas razões sociais e económicas, este segmento do turismo ou, se preferirmos, esta “franja de mercado”, tem vindo a aumentar e tem tendência a continuar a fazê-lo nos próximos tempos (Card et al., 2006). Atualmente, encontramos diversos dados estatísticos interessantes e reveladores da sua importância como mercado. Ao nível mundial, as pessoas com deficiência, seja ela motora, visual, auditiva ou cognitiva, representam 10 por cento da população mundial (United Nations, 2011). Só ao nível europeu, a European Network for Accessible Tourism “estima que atualmente existam cerca de 127 milhões de europeus com alguma necessidade específica durante a sua viagem” (PENT, 2013, p. 76). E as previsões do último estudo sobre turismo acessível da Comissão Europeia indicam que esse número tende a aumentar 1,2% ao ano, estimando-se que em 2020 sejam já 154 milhões as pessoas que na União Europeia apresentem necessidades especiais, entre portadores de algum tipo de deficiência e cidadãos de idade mais avançada. Quanto a estes, o mesmo estudo afirma que “(...) a taxa de crescimento da população sénior (1,8%) (...) [será] mais alta do que o crescimento da população com deficiências (0,1%). Confirma-se [deste modo] a importância do mercado sénior como potencial força motriz do turismo acessível” (EC-EITPAT 2014, pp. 54/55).

Por tudo isto, devemos refletir bem sobre as oportunidades que se colocam, tendo sempre como referência o facto de que, “embora o Turismo Acessível não seja o futuro do turismo, este futuro será (certamente) menos promissor sem o Turismo Acessível” (Umbelino, 2012, p. 18).

3.6.1 – O perfil dos visitantes

Para se poder ir ao encontro das necessidades do potencial cliente do Turismo Acessível é fundamental saber quem são as pessoas que podem beneficiar deste tipo de turismo, assim como o que as motiva. Observando a Figura 21, verificamos que o perfil deste cliente pode variar imenso, englobando diversas faixas etárias que vão desde os jovens até aos idosos, passando pelas grávidas e pelos casais com filhos pequenos.

Para além de uma muito alargada faixa etária, que abrange as diversas fases da vida, também ao nível das necessidades as exigências são muito amplas e diversas. Essa grande amplitude do perfil do turista terá também fortes implicações nas suas motivações, que poderão ser as mais variadas. Vejamos:

Figura 21 – Perfil dos turistas com mobilidade reduzida



Fonte: Ossate (www.ossate.org)

No *Relatório da Nações Unidas sobre o Desenvolvimento da População Mundial* (United Nations, 2006)⁹², lê-se que “como resultado do declínio da fertilidade e a crescente longevidade, a população de um crescente número de países está a envelhecer. Entre 2005 e 2050, 50% do aumento da população mundial será justificado pelas pessoas com mais de 60 anos...”. Verifica-se a tendência para que haja uma diminuição da população jovem, aliada a um acréscimo significativo da população idosa, resultante da evolução da longevidade conseguida pelos melhores cuidados de alimentação e saúde existentes no mundo desenvolvido.

Esta população envelhecida tende a ter dificuldades ao nível da mobilidade. Se tomarmos Portugal como exemplo, encontramos no XIV Censo do INE, realizado em 2001,⁹³ que 6,1% da população era portadora de deficiência e, de acordo com um estudo sobre esse Censo,

⁹² texto online, [acedido em 10 de janeiro de 2012] no site:

<http://www.un.org/esa/population/publications/wpp2006/>

⁹³ Dados obtidos no site do INE [acedido online a 6 de outubro 2012]

http://censos.ine.pt/xportal/xmain?xpid=CENSOS&xpgid=ine_censos_indicador&contexto=ind&indOco rrCod=0000660&selTab=tab10

apresentado em 2003⁹⁴, a deficiência motora foi apontada por 25% do total de pessoas com deficiência. Também nesse Censo se verificou ser na população idosa que incidiam as maiores taxas de deficiência, dados que encontramos também presentes no XV Censo, de 2011, onde se lê que “50% da população com mais de 65 anos apresenta alguma limitação na realização das tarefas diárias” e, “nas pessoas com 5 ou mais anos, com pelo menos uma dificuldade, andar era a principal limitação” (INE, 2011, p. 16). Assim, para além de se confirmar que a deficiência motora é das que apresenta maior representação e tendo em conta que “a população idosa reformada de onde se geram os turistas seniores não apenas se expandiu no seu efetivo, como vive cada vez mais tempo” (Ferreira, 2006, p. 80), podemos considerar atualmente os idosos como dos mais importantes potenciais beneficiários dos princípios do Turismo Acessível:

- *ao nível físico, é praticamente inerente ao envelhecimento uma diminuição das capacidades de mobilidade, e uma vez que “o turismo sénior internacional”⁹⁵ detém um peso bastante relevante na globalidade dos fluxos turísticos” (Ferreira, 2006, p. 162) isso leva obrigatoriamente a adaptações da oferta turística para receber estes visitantes;*
- *ao nível social, a população idosa atual já faz parte de uma geração habituada a viajar e quer, por isso, continuar a fazer as suas viagens, fator esse que deverá ser devidamente aproveitado. Relativamente a este ponto, Ferreira (2006, p. 101) refere que, nas últimas décadas, diversos fatores ao longo da vida “impelem à mobilidade geográfica, tanto em diversidade como em intensidade e que, pela sua constância, se tornaram hábitos adquiridos”;*
- *ao nível económico, no mundo desenvolvido a população idosa goza de um certo desafogo, pois já se libertou da maior parte dos compromissos financeiros que um princípio de vida implica, como a educação dos filhos ou a compra da casa, pelo que pode libertar uma parte considerável do seu rendimento para a atividade turística. Por isso, Ferreira (2006, p. 136), ao referir-se ao turismo sénior, afirma que é com o excedente, isto é, “a parcela de rendimento global que resta quando*

⁹⁴ Dados apresentados num estudo de Cristina Gonçalves publicado na revista de Estudos Demográficos [acedido online a 6 de outubro 2012]
http://censos.ine.pt/xportal/xmain?xpid=CENSOS&xpgid=ine_censos_estudo_det&menuBOUI=13707294&contexto=es&ESTUDOSest_boui=106259&ESTUDOSmodo=2&selTab=tab1

⁹⁵ Segundo Ferreira (2006) encontramos 7 países na Europa que a nível mundial são responsáveis por mais de metade desses fluxos turísticos: Alemanha, Reino Unido, França, Bélgica, Holanda, Itália e Suécia, mas a concentração é ainda mais evidente nos dois primeiros, isto é, a Alemanha e o Reino Unido que juntos geram 1/3 do efetivo global.

estão cumpridos todos os compromissos financeiros e satisfeitas todas as necessidades essenciais ao modo de vida quotidiano (...) que se assumem outras opções, como a participação no processo turístico.”

Para além disso, tal como Ferreira (2006) ainda refere, os cidadãos mais idosos têm mais tempo livre e são pessoas que podem viajar em quase todas as épocas, uma vez que já não estão sujeitos aos compromissos que, entre os mais jovens, condicionam os períodos de férias, como o emprego ou a escola das crianças.

Não devemos, no entanto, imaginar a procura do Turismo Acessível excessivamente centrada nos idosos, pois existem todos os outros cidadãos que apresentam necessidades especiais permanentes ou temporárias. Vejamos, por exemplo, o caso das grávidas, que necessitam de certos cuidados, ou as pessoas que se encontram temporariamente limitadas por terem sofrido um acidente ou intervenção cirúrgica ou, inclusive, as pessoas obesas que têm dificuldade em se movimentar e necessitam de condições especiais, nomeadamente autocarros com assentos mais largos, o que raramente acontece⁹⁶. Os jovens pais com crianças – algumas das quais em «cadeirinha» – também necessitam de apoio e assistência. Por último, as pessoas em que à partida se pensa quando se fala em questões de acessibilidade, mas que nem sempre se consideram em termos de turismo, e que são as pessoas com deficiência – seja ela de natureza motora, visual, auditiva, cognitiva ou outras (EC, 1996).

No intuito de conhecer melhor o perfil dos potenciais visitantes com deficiência, seleccionámos, de entre a literatura disponível, dois estudos realizados em países europeus que seguiremos de perto, cuja população apresenta características bem diversas – a Alemanha e a Espanha. Trata-se de dois estudos que apresentam abordagens completamente diferentes, sendo o caso espanhol de tipo social, enquanto, no estudo alemão, a abordagem apresentada e assumida pelos autores é mais economicista. No entanto, em ambos encontramos posições convergentes: a maioria dos inquiridos tem mais de 65 anos e o seu grau de deficiência é importante. Tais circunstâncias, contudo, não impedem a população abrangida por ambos os estudos de viajar e apreciar as viagens, às quais destinam uma razoável parcela do seu rendimento. A ausência de responsabilidades e compromissos facilita este processo; e a conclusão final é que a quebra de rotina e o divertimento, motivações principais para a prática

⁹⁶ Alguns autocarros da Carris têm já alguns bancos mais largos que contemplam estas situações e certos autocarros de turismo apresentam a possibilidade de, através de um mecanismo, alargar o espaçamento entre os bancos, aproveitando, desta forma, o espaço do próprio corredor.

do turismo, parecem continuar a ser importantes nesta fase da vida, independentemente do estado de saúde e condições de mobilidade dos viajantes.

No estudo sobre as pessoas com deficiência física e o turismo realizado por Gonzalez e Alonso (2004), já anteriormente referido, verificou-se que a maioria dos inquiridos tinha apenas a escolaridade obrigatória, apresentando um nível cultural relativamente baixo, o que terá determinado os destinos por eles visitados.

No que diz respeito ao estado civil dos inquiridos, 49,5 % eram solteiros e 40,5 % casados. A maioria dos entrevistados pertencia a unidades familiares com três elementos (27,2%), havendo também bastantes com quatro elementos (24,4%), outras com dois elementos (22,6%), algumas com cinco ou mais elementos (15,3%) e, por último, a minoria vivia sozinha (10,4%). Isto poderá ter fortes implicações no “fator multiplicador” na viagem, de que nos falam Sancho Silva (2010) e Devile (2009); pode pressupor-se que devemos considerar também o turismo em família, pois estes visitantes raramente viajarão sós.

Neste estudo foi considerado, também, o grau de incapacidade dos inquiridos, tendo-se verificado que metade destes tinha mais do que 75% de incapacidade – o que põe em causa os preconceitos que defendem que as pessoas com alto grau de incapacidade dificilmente viajam. Por outro lado, obriga-nos também a considerar que o meio do destino terá realmente de estar bem adaptado, para que todos eles possam usufruir devidamente da sua atividade turística.

Revela-se sempre importante ter conhecimento dos interesses dos visitantes, para que um destino turístico possa ir ao encontro dos mesmos. As principais motivações para viajar, apresentadas nesse estudo, foram, em primeiro lugar, o divertimento e a fuga da rotina, logo seguida do descanso e do estabelecimento de relações sociais e o desfrute do campo ou da praia. O interesse cultural aparecia apenas num lugar modesto, denunciando as fracas habilitações literárias da população estudada; e, em último, encontravam-se os interesses desportivos.

No estudo da FMET (2004), realizado na Alemanha, com o intuito de conhecer as potencialidades e os impactos económicos do Turismo Acessível nesse país, participaram 4000

peessoas com deficiência; mais de metade dessas pessoas inquiridas tinha idade superior a 65 anos, ou seja, existia um nítido predomínio da população sénior.

Ao nível do tipo de deficiência, 97% dos inquiridos tinham incapacidade temporária ou permanente, apresentando muitas dessas pessoas incapacidades resultantes de causas múltiplas, das quais se destacam a deficiência física (70,7%) e a doença crónica (52,3%). Mais de 50% dos inquiridos apresentavam um grau de incapacidade de 100%⁹⁷ – o que não os impedia de praticar o turismo.

Relativamente aos seus comportamentos como viajantes, neste estudo verifica-se que a frequência de viagens realizadas pelas pessoas com deficiência é praticamente idêntica à da população alemã, em geral, realizando 1,3 viagens longas e 2,3 *short-breaks* por ano, sendo a duração das viagens destas pessoas apenas meio-dia mais longa do que as da população, em geral.

Outro aspeto importante a ter em consideração é que 2/3 dos inquiridos eram reformados ou não trabalhavam, o que deve ter implicações ao nível do rendimento disponível para viajar. O rendimento médio do agregado familiar era de 2.250,00€, não muito elevado pelos padrões alemães. Mas se, por um lado, o rendimento bruto diminuiu, o rendimento real tende a aumentar: como vimos, muitas das despesas inerentes às fases iniciais da vida, como a compra de casa e a educação dos filhos já foram ultrapassadas, permitindo disponibilizar para o lazer uma parte significativa do rendimento.

Certamente que o facto de não trabalharem também terá fortes implicações relativamente à época ou épocas em que realizam as viagens, pois, uma vez que já não estão ativas profissionalmente, encontram-se libertas para viajar em qualquer altura do ano; no entanto, devemos considerar que, por vezes, o mesmo não se passa com os acompanhantes.

⁹⁷ Na Alemanha, onde o estudo foi realizado, tal como em Portugal, é atribuída uma percentagem de incapacidade que, tendo como base a autonomia que essa pessoa apresenta para a realização das suas atividades diárias, permite estabelecer o valor do subsídio que lhes será atribuído pelo Estado. Estes 100% de incapacidade significam que essas pessoas são totalmente dependentes no seu quotidiano, podendo essa incapacidade apresentar características diferentes, dependendo dos diversos tipos de deficiência que possam apresentar.

Atrevemo-nos a dizer que estes visitantes, diversos na aparência, se assemelham, ao nível das motivações, aos outros turistas, procurando aproveitar ao máximo as suas viagens, fonte de prazer, renovação e entretenimento.

Outra matéria relevante é a análise das estratégias adotadas pelos diversos destinos que competem pela oferta em Turismo Acessível, assunto a que dedicaremos o ponto seguinte.

3.6.2 – Destinos turísticos acessíveis: caminhos e estratégias para o seu desenvolvimento

No trabalho por nós levado a cabo, no que diz respeito às opiniões dos turistas sobre a acessibilidade dos destinos aparece a seguinte questão, que melhor será apresentada na componente empírica desta Tese: qual o destino turístico mais acessível que já visitou? As respostas dos 100 inquiridos visitantes do dia variavam, principalmente, entre vários destinos nos EUA, os países nórdicos, com destaque para a Noruega e, por fim, a Espanha, tendo sido principalmente referida a cidade de Barcelona.

Estes vários destinos foram desenvolvendo diferentes estratégias para se prepararem para o Turismo Acessível. Em alguns deles, foi na esfera do setor privado que tudo começou, como é, por exemplo, o caso da Austrália; noutros foi o poder público que primeiro introduziu medidas orientadoras, que levaram ao desenvolvimento desse tipo de turismo, como é o caso do Brasil, indo de acordo com Almeida (2011, p. 211), que defende que “os estados assumem particulares responsabilidades no planeamento e na sustentabilidade do turismo”. No entanto, há autores que afirmam que “pouca atenção tem sido dada ao papel dos governos no planeamento do turismo, especialmente no caso do Turismo Acessível” (Darcy, Cameron & Schweinsberg, 2012, p. 82); o Brasil constitui assim, um exemplo desse papel orientador e da sua importância.

Outro aspeto importante a ter em atenção é que, em alguns casos de destinos turísticos, o desenvolvimento se deu devido a condições sociais que levaram à necessidade de adaptar os espaços às pessoas com deficiência e depois essa dinâmica extravasou para o turismo. Noutros casos, ao invés, a adaptação deveu-se prioritariamente à oferta turística, que depois foi aproveitada pelos residentes. De qualquer forma, independentemente das estratégias que

possam ter sido desenvolvidas, o importante é que no final se criaram condições para que os visitantes com deficiência pudessem usufruir da sua atividade turística.

Dever-se-ia partir sempre do princípio de que o contacto com a realidade da deficiência é essencial para um melhor conhecimento das necessidades destes visitantes e, como demonstra o caso espanhol, a colaboração das entidades ligadas às pessoas com deficiência com as entidades responsáveis pela implementação das acessibilidades, ou seja, os Municípios, umas possuindo os conhecimentos práticos essenciais, outras a capacidade planeadora e organizativa, levou a um melhor desenvolvimento dos destinos para o Turismo Acessível.

Verifica-se também a existência, por parte de muitos destinos, de um enorme esforço ao nível da informação, estando muitos deles a trabalhar em rede na participação em projetos europeus, como a Ossate. Este projeto criou *check-lists* sobre vários aspetos da acessibilidade aplicáveis a hotéis, transportes, museus e restaurantes, permitindo, assim, desenvolver as respetivas acessibilidades. Tem, no entanto, como objetivo principal a acessibilidade ao nível da informação, considerando que

“a complexidade ao nível das necessidades das pessoas requer informação detalhada e fiável (...) e ao dirigirem-se às pessoas com deficiência *agora* terão mais hipótese de tomar uma posição de liderança neste mercado em crescimento”. (Tveitan, 2012, p. 308)

A informação apresenta-se e é reconhecida como uma área importantíssima para este tipo de turismo, tendo surgido várias estratégias de *marketing* relacionadas com o uso da Internet, como veremos seguidamente em alguns exemplos.

Os Estados Unidos da América (EUA) apresentam-se na vanguarda dos destinos turísticos acessíveis. Esta posição de vanguarda deve-se certamente ao facto de a sua população ter sido confrontada com familiares e amigos com deficiência adquirida, devido à participação do país nos dois conflitos mundiais e em muitos outros em diversas regiões do Mundo. Atualmente, estima-se que nesse país

“a deficiência afete mais de um terço da população com 55 a 64 anos de idade, atingindo quase dois terços (64%) da população com 75 anos de idade ou mais” (INR, 2011b, p. 25).

Assim, desde longa data que nos EUA se trabalha para assimilar a deficiência, tendo sido aí que apareceu o conceito do Design Universal. Foram também vários os estudos desenvolvidos nos EUA sobre Turismo Acessível, levados a cabo, por exemplo, pela *Open Doors Organization*⁹⁸ (ODO), que em 2002 realizou um estudo nacional que alguns autores consideram como “o maior estudo sobre turismo e hospitalidade para pessoas com deficiência efetuado nos EUA” (van Horn, 2012, p. 65). Esses estudos são sempre grandes contributos para um melhor conhecimento das diversas facetas do Turismo Acessível.

Outros países do Continente Americano, como o Canadá e o Brasil, talvez por influência dos EUA, têm tido grandes avanços nesse campo, tanto ao nível da legislação como de ações de sensibilização desenvolvidas no sentido da implementação e desenvolvimento do Turismo Acessível. Por exemplo, o Brasil apresenta diversos estudos neste domínio, havendo muitos investigadores que se interessam pelo tema. O próprio Ministério do Turismo tem vindo a garantir, através das quatro Cartilhas de Acessibilidade⁹⁹, a acessibilidade para todos, a adaptação de atividades turísticas e a sensibilização e disseminação de orientações nos mais diversos setores ligados, direta ou indiretamente, à atividade turística.

Noutros continentes, é de grande relevância falar do caso da Austrália, um país que se apresenta, na generalidade, como um destino turístico acessível. Este tipo de turismo apresenta-se, também, como um tema com grande interesse para a comunidade académica australiana, tendo aí sido produzidos muitos estudos e documentos importantes para um melhor conhecimento deste fenómeno, o que potenciou ainda mais o seu desenvolvimento. Parece haver alguma relação (de causa e efeito ou sistémica) entre o desenvolvimento do Turismo Acessível e o interesse nesta matéria por parte da comunidade académica, pois nos

⁹⁸ Inicialmente fundada em 1955 por um holandês, assume-se como uma organização cristã sem fins lucrativos com o objetivo de proteger as pessoas discriminadas e perseguidas por motivos religiosos. No entanto, mais tarde, no intuito de promover melhores condições de vida para as pessoas com deficiência, desenvolveu interesses ao nível do lazer e da acessibilidade, de tal forma que, atualmente, produz muitos artigos relativos ao tema. Esta organização desenvolveu mesmo programas de certificação das acessibilidades ao nível da aviação, sendo a organização anfitriã da *V Conferência sobre Acessibilidade Universal nos Aeroportos* (UAIA) (Chicago, 6 a 9 de outubro 2014).

⁹⁹ Estas cartilhas dividem-se em quatro temas: Volume I – Introdução a uma viagem de Inclusão; Volume II – Mapeamento e Planeamento: Acessibilidade em Destinos Turísticos; Volume III – Bem Atender do Turismo Acessível; e Volume IV – Bem Atender no Turismo de Aventura Adaptada. Estas publicações, assim como um Manual de Orientações em Turismo e acessibilidade, podem ser consultados no *site*: http://www.turismo.gov.br/turismo/o_ministerio/publicacoes/cadernos_publicacoes/17turismo_acessivel.html

países onde esta se debruça mais ativamente sobre este tema ele tem tido, sem dúvida, um maior desenvolvimento.

Segundo Darcy et al. (2012), desde longa data que o governo australiano se encontra envolvido nas questões do Turismo Acessível, mantendo sempre uma grande proximidade com o setor privado como forma de melhorar a contribuição do turismo para a economia. Para além da criação de dois documentos fundamentais, que são o *Building Code of Australia* (Normas para a Construção na Austrália) e a *Ata de 1992 sobre os Padrões Australianos para o Acesso e a Discriminação da Deficiência*, desde os anos 80 que se realizam diversas ações por parte do *Commonwealth Government of Australia* (o Governo Australiano) que se têm mostrado relevantes para o desenvolvimento do Turismo Acessível, seja ao nível da sensibilização, através de seminários, ou ao nível da informação sobre alojamento, ou na criação de planos de ação ou mesmo na apresentação de guias de acessibilidade relativos a algumas cidades, como Sidney, Victoria e outras.

Já em 1992 o *Australian Tourist Department* (Departamento de Turismo Australiano) se debruçava sobre temas como deficiência e turismo, identificando os problemas inerentes e as fraquezas existentes. Em 2008, o Governo Australiano anunciou a criação dum comité para formular uma estratégia a longo prazo do setor turístico, onde também se contemplava o Turismo Acessível, permitindo, assim, o seu pleno desenvolvimento sustentável.

No entanto, na prática, o primeiro passo dado no sentido do Turismo Acessível na Austrália partiu da iniciativa privada, com o *Wheel Resort*, criado nos anos 80 por duas proprietárias – elas próprias utilizadoras de cadeira de rodas –, em New South Wales, tendo sido este “o primeiro alojamento turístico na Austrália a ser especificamente desenhado e construído para ser acessível” (Darcy et al., 2012, p. 94).

Ao nível do Continente Europeu, os países nórdicos apresentam-se também como bons destinos para quem tem mobilidade condicionada. Vejamos os casos da Suécia e da Noruega, começando pelo exemplo de Oslo.

Oslo é uma cidade onde a informação sobre a acessibilidade assume um papel muito importante. Aí encontramos, desde 2004, a *VisitOSLO*, uma empresa de *marketing* que colabora com o município da cidade. Esta empresa está hoje envolvida em dois projetos de

Turismo Acessível: o projeto *Delta*, que resulta na criação de uma base de dados com informação detalhada sobre acessibilidade, e o projeto europeu *Ossate*.

A VisitOSLO tem como objetivo aumentar a tomada de consciência sobre a acessibilidade ao nível da indústria turística local e conseguir que este tipo de informação

“apareça juntamente com as informações turísticas em geral e não em locais escondidos onde só as pessoas com deficiência possam vir à sua procura” (Tveitan, 2012, p. 298).

Na Suécia também assistimos, desde há cerca de duas décadas, ao desenvolvimento do Turismo Acessível. Segundo Müller (2012), esse desenvolvimento começou com a sensibilização para o facto de que as pessoas com deficiência também têm o direito de viajar, avançando para o conhecimento das suas necessidades, e culminando num profundo conhecimento sobre o Turismo Acessível do ponto de vista da diversidade, do Design para Todos e da gestão dirigida ao cliente. A associação *Tourism for All in Sweden* (Turismo para Todos na Suécia) nasceu dum projeto transnacional fundado por um Programa Europeu relacionado com o Emprego. Esta Associação pretendia, inicialmente, criar serviços de consultoria para o turismo na Suécia ao nível das acessibilidades, mas foi-se alargando através de iniciativas regionais e locais. Hoje em dia, a Suécia

“oferece um vasto leque de atrações e atividades turísticas com um bom nível de acessibilidade para todos (...) mas ainda há muito a fazer antes de se poder dizer que a Suécia é um país acessível para todos”. (Müller, 2012, p. 158)

Este autor acusa as entidades públicas de não estarem coordenadas em termos de Turismo Acessível, estando principalmente vocacionadas para o *marketing* da oferta existente, o que resulta num desenvolvimento ao nível local e regional baseado apenas nas pessoas com conhecimento e experiência neste campo, havendo uma falta de recursos especializados na temática específica do Turismo Acessível.

A Suécia aderiu também ao *Projeto da Bandeira das Vilas e Cidades para Todos*¹⁰⁰, cujo objetivo é reconhecer publicamente as boas práticas relativamente às acessibilidades de um

¹⁰⁰ Este projeto, cuja sede fica em Barcelona, oferece a todos os municípios, ao nível mundial, a oportunidade de se juntarem a vilas e cidades empenhadas em melhorar as suas acessibilidades no espaço público, transportes, edifícios e serviços, de modo a melhorar a qualidade de vida dos seus

município, incentivando a colaboração entre o setor público e privado. Askersund foi a primeira cidade neste país a receber esta bandeira, a qual tem mantido desde o ano 2008¹⁰¹, tendo em 2013 sido atribuída também a Sollefteå e em 2014 a Okersund.

Figura 22 – Bandeira das Vilas e Cidades para Todos



Fonte: ICVM (www.institutodemobilidade.org/.../certificado.html)

Para conseguir esta bandeira “o município tem de preencher certos critérios, entre os quais se encontra a participação ativa dos cidadãos (...) [o que, juntamente] com o forte envolvimento do município e das companhias turísticas, permite criar uma forte plataforma para o desenvolvimento desta cidade como um destino turístico acessível” (Müller, 2012, p. 166).

Também na Alemanha se tem vindo a desenvolver o que Neumann (2012) designa por *Turismo Acessível para Todos*, tendo o próprio Ministério Federal da Economia e Tecnologia realizado, em 2004, um importante estudo sobre esta matéria, o qual já foi anteriormente referido ao longo deste trabalho. Esse estudo, que tem como título “Impulsos Económicos do Turismo Acessível para Todos”, permite principalmente analisar a procura e salientar o interesse económico deste tipo de turismo. Mas, segundo Neumann (2012), neste país ainda falta uma planificação estratégica sustentável ao nível nacional, estando o desenvolvimento do Turismo Acessível dependente das decisões tomadas ao nível federal e da ação de iniciativas privadas. Embora na Alemanha o importante aspeto da informação tenha sido também contemplado, sendo o *Deutsche Zentrum für Tourismus* (DZT-Centro de Turismo Alemão) responsável pelo *marketing* do país em termos de acessibilidade, utilizando para isso, sobretudo, a sua plataforma na Internet, os métodos de *marketing* dependem da motivação e do interesse de quem toma as decisões, “não apresentando uma estratégia sustentável” (Neumann, 2012, p.

habitantes e dos seus visitantes. É interessante verificar que há duas municipalidades portuguesas que são membros deste projeto (Penedono e Sabugal) sendo a empresa ProAsolutions também um dos seus promotores em Portugal.

Para mais informação, ver *site*: www.townsandcities.designforall.org/

¹⁰¹ É interessante verificar que as duas primeiras bandeiras foram atribuídas em 2007 a duas cidades em Espanha (Palma de Maiorca, Sant Boi). Em 2008, Palma de Maiorca e Barcelona. Pamplona também a obteve em 2010, mas atualmente não está atribuída a nenhuma cidade espanhola. Apenas em 2013 ocorreu a atribuição a uma cidade francesa (Saint-Étienne).

53). Ainda de acordo com este autor, também na Alemanha se organizaram cursos de qualificação, permitindo que os profissionais de turismo possam responder às necessidades dos diferentes grupos, aumentando a qualidade da oferta turística, o que prova uma grande preocupação com a eliminação das barreiras humanas. No entanto, “apesar dos avanços positivos do Turismo Acessível na Alemanha – viajar ainda é um desafio para muitas pessoas, devido aos inúmeros obstáculos” (Neumann, 2012, p. 47).

No Reino Unido encontramos a *VisitBritain*, que é a agência de turismo nacional; sendo responsável pela promoção do país, apresenta como objetivo principal o aumento da prática turística no território, ao longo do ano, sendo o seu *marketing* feito principalmente através da Internet. A *VisitBritain* está a trabalhar conjuntamente com os seus parceiros regionais (*visitEngland*, *visitScotland*, *visitWales* e *visitLondon*) e a indústria do turismo britânica em geral, no sentido de caminharem em três vertentes:

1. *aumentar a informação sobre o produto turístico, criando uma base de dados online sobre os produtos turísticos nacionais, visto que pesquisas realizadas por esta agência demonstram que a informação (por exemplo, sobre alojamento acessível) tem um papel importante na planificação das viagens das pessoas com deficiência, sendo essencial garantir-lhes uma informação de confiança;*
2. *exigir que todas as unidades de alojamento que participem nos esquemas de garantia de qualidade da VisitBritain possuam um Certificado de Acessibilidade;*
3. *fornecer um Esquema Nacional de Acessibilidade de modo a que as unidades de alojamento sejam classificadas de acordo com a sua acessibilidade; e, no que diz respeito à mobilidade, apresenta quatro critérios diferentes que correspondem, também, a sinalética diferente (ver Parte A, ponto 3.2.4 – Símbolos e Sinalética).*

Este trabalho do Reino Unido, baseado na transmissão da informação sobre a acessibilidade através dos diversos canais locais, regionais, nacionais e internacionais, informação essa atualizada ao momento – e não anualmente, como era habitual –, levou, na opinião de alguns autores, a que a *VisitBritain* seja “a única organização nacional de turismo da Europa a fornecer este (bom) nível de informação sobre acessibilidade numa quantidade significativa de produtos turísticos”(Daines & Veitch, 2012, p. 326), tendo cumprido e ultrapassado os objetivos da *Ossate*, de cujo programa faz parte. Hoje, através da Internet, a *VisitBritain* proporciona uma descrição honesta dos serviços fornecidos e, simultaneamente, leva a que as empresas turísticas analisem criticamente a sua oferta em termos de acessibilidade,

permitindo que as alterações, mesmo por muito pequenas que sejam, tenham grande impacto, pois serão aquelas realmente possíveis e necessárias.

Encontramos também, ao nível europeu, um trabalho em conjunto entre diversas organizações que partilham os mesmos objetivos. Assim, não só no Reino Unido, Alemanha ou Suécia, como vimos, mas também na Bélgica e na França encontramos organizações que se especializaram no desenvolvimento do Turismo para Todos, o qual, como sabemos, compreende o Turismo Acessível. Esse facto conduziu a uma maior atenção para com as pessoas com deficiência, levando à adoção de medidas que permitissem a implementação do turismo a elas destinado. Tal como se lê no *Parecer do Comité Económico e Social Europeu* (2006)¹⁰², no seu ponto 4.2.3.1, “estas três organizações – *Family Holiday Association*, no Reino Unido, *Toerisme Vlaanderen*, na Bélgica, e *Vacances Ouvertes*, na França – [são associações que] se coordenam entre si para concretizarem o turismo para todos”. Estes países têm a vantagem de serem eles próprios países de origem dos visitantes do Turismo Acessível e, por outro lado, a sua situação geográfica na parte central da Europa torna-se privilegiada ao nível da acessibilidade direta – pois é fácil e rápido chegar até lá –, o que lhes permite serem também importantes recetores deste tipo de turismo.

Contudo, embora o Norte e Centro da Europa apresentem, em muitas das suas cidades, boas condições de acessibilidade, estas têm uma importante desvantagem, que é o facto de não terem um clima muito convidativo. Para turistas com mobilidade reduzida este é, sem dúvida, um ponto muito importante, pois se um dia de vento e chuva não será, certamente, a melhor experiência turística para ninguém, ela será ainda pior se existir a necessidade de utilizar uma cadeira de rodas.

Dada esta situação, podemos considerar que os grandes concorrentes de Portugal, neste aspeto específico são os países mediterrâneos e, entre eles, encontra-se principalmente a Espanha, pois a sua situação geográfica, muito próxima, faz com que apresente condições muito semelhantes às que Portugal oferece, tal como o clima, as praias e muitos outros aspetos culturais que atraem os turistas, sendo apenas a excelência da oferta que poderá superar esta forte concorrência.

¹⁰² Veja-se mais informação no *site*:

<http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.douri=OJ:C:2006:318:0067:0077:PT:PDF>

O desenvolvimento do Turismo Acessível em Espanha verifica-se já desde os anos 80. O facto de em 1997 se ter realizado em Madrid um Congresso Internacional intitulado *Turismo para Todos, Turismo de Calidad*, teve grande peso na sensibilização para o turismo praticado também pelas pessoas com deficiência, o que veio aumentar o interesse e o desenvolvimento do Turismo Acessível. Também a circunstância de a Espanha ser um grande recetor de turistas idosos vindos do Norte da Europa, os quais esperam aí encontrar boas condições de acessibilidade, teve grande influência na implementação de normas de acessibilidade, na tentativa de a oferta responder às necessidades da procura.

Em 2003 realizou-se um convénio de colaboração entre a *Secretaría General de Turismo* e o *Comité Español de Representantes de Minusválidos* (CERMI,) o que “constitui um grande passo para o desenvolvimento de ações orientadas para integrar as pessoas com deficiências” (Pérez e Velasco, 2003, p. 24). Sendo Madrid a capital deste país, ela deve espelhar o posicionamento nacional perante o Turismo Acessível. Em Madrid, já desde os anos 90 que se verifica um empenho da classe política perante a acessibilidade, havendo o cuidado de “tomar decisões importantes, no sentido de incluir os critérios de acessibilidade em todas as novas ações levadas a cabo” (Galán, 2012, p. 316). Outro aspeto importante é o relacionamento entre o setor turístico e as entidades que representam as pessoas com deficiência, juntamente com o compromisso dos quadros públicos ligados ao turismo em colaborar com estas entidades. Como resultado deste trabalho em rede, temos então:

1. *a criação e implementação de novos produtos turísticos;*
2. *uma intensa campanha de sensibilização sobre Turismo Acessível, orientada para o setor turístico em geral;*
3. *publicação do guia online Madrid Accessible, que fornece informação regularmente atualizada sobre hotéis, restaurantes, museus e shoppings;*
4. *cursos de formação sobre Turismo Acessível para aqueles que estão a trabalhar diretamente com turistas;*
5. *sensibilização aprofundada relativamente ao setor hoteleiro, tendo sido publicado um guia com as diretrizes sobre os critérios de acessibilidade a cumprir por esses estabelecimentos.*

Outro ponto importante é que, desde 2003, existe uma ajuda financeira dada a novos projetos de Turismo Acessível; todas as propostas de ações são estudadas pelo *Ayuntamiento*

(equivalente à Câmara Municipal, em Portugal) e, quando aprovadas, são incluídas no Plano de Ações desta entidade. Este Plano, que é aprovado de quatro em quatro anos, inclui o Turismo Acessível e também ações específicas de comunicação e *marketing*, o que garante que qualquer desenvolvimento orientado para o Turismo Acessível seja logo comunicado a todas as entidades relacionadas com o setor. No que respeita à informação, os postos de turismo da cidade, para além de cumprirem todos os critérios mínimos de acessibilidade em termos físicos, “também nos serviços que apresentam e na forma como são geridos, conduzem a novos produtos disponíveis e a uma melhoria da informação disponível para os turistas com deficiência” (Galán, 2012, p. 318).

Também a Comunidade Autónoma da Catalunha, onde se insere Barcelona, tem estado muito atenta aos desenvolvimentos conducentes à implementação do Turismo Acessível, tendo sido criada uma publicação em livro chamada “Turismo Acessível: um guia de boas práticas na Catalunha”, que consiste numa seleção dos melhores destinos e produtos adaptados para pessoas com deficiência física, intelectual e sensorial. O Turismo da Catalunha possui um sítio na Internet¹⁰³ apresentando as potencialidades da Comunidade para o Turismo Acessível.

Barcelona apresenta-se hoje como uma cidade preparada para receber turistas com mobilidade reduzida¹⁰⁴. Esta adaptação da cidade para o Turismo Acessível tem vindo a ser realizada continuamente, sempre com o forte apoio das entidades públicas, o que se tem revelado um elemento fundamental. No Parecer do Comité Económico e Social Europeu - CESE (2004) lê-se, no seu ponto 8.1.1, que:

“o sucesso [do desenvolvimento turístico desta cidade] se deve à cooperação estreita entre a indústria turística e as instituições públicas, que se uniram numa aliança para melhorar a realidade turística de Barcelona”.

Os Jogos Olímpicos de 1992, que tiveram lugar nessa cidade, funcionaram como um forte motor de desenvolvimento. Com o objetivo de preparar a cidade para os Jogos, verificou-se, desde finais dos anos 80, uma intensa atividade de remodelação e transformação urbanística,

¹⁰³ <http://www.barcelona-access.com/>. Este *site* apresenta um resumo dos pontos acessíveis de interesse, onde aparecem atrações, hotéis, praias, mercados e outros, havendo uma triagem, logo à partida, dependendo da deficiência. Ver também, em <http://www.turismeperatothom.com/es/> o pequeno filme sobre o que se pode fazer na Catalunha ao nível de Turismo Acessível, sendo esse filme traduzido em diversas línguas e apresentado igualmente em língua gestual.

¹⁰⁴ Gostaríamos de frisar que esta foi uma das cidades mais referidas pelos nossos inquiridos, quando questionados sobre qual a cidade que consideravam mais acessível (ver Parte B).

que garantiu à cidade vários prémios e uma intensa cobertura na imprensa internacional. Barcelona transformou-se completamente, tornando-se num “museu a céu aberto”, onde as questões da acessibilidade foram tidas em conta desde a origem dos projetos, o que permitiu uma boa adaptação da cidade para o Turismo Acessível. Hoje é um destino muito concorrencial neste domínio, indo claramente ao encontro das expectativas dos turistas com mobilidade reduzida, como podemos ver em alguns blogues (ver anexo IV.2) ou através das entrevistas realizadas pela investigadora (ver Anexo I, entrevista a.2).

Em sequência, no ano de 1993 foi constituída a empresa *Turismo de Barcelona*, que englobava elementos da Câmara do Comércio de Barcelona, o Ayuntamiento (Câmara Municipal) da Cidade e a *Fundación Barcelona Promoción*, com o objetivo de fomentar a promoção da cidade no domínio turístico. Esta empresa revelou-se de extrema importância, tendo reforçado a imagem da cidade e a sua realidade turística.

As diversas experiências atrás descritas levam-nos a afirmar que tanto as entidades públicas como as privadas deverão trabalhar em cooperação para conseguirem obter uma oferta acessível, ideia essa que se encontra no próprio conceito de Turismo Acessível apresentado por Darcy e Buhalis (2012), referida por Montes e Aragall (2012) e ainda por Devile (2009).

Também em Portugal o Turismo Acessível tem dado alguns passos. Podemos citar o bem-sucedido caso da Lousã, considerado como um exemplo internacional; numa sessão técnica da ENAT realizada a 12 de Novembro de 2014, em Lisboa, Ivor Ambrose, Diretor Técnico daquela Organização Internacional, referiu elogiosamente diversas iniciativas ao nível nacional aí apresentadas e que considerou estarem na vanguarda deste setor, como é o caso dos hotéis Vila Galé e dos Parques de Sintra – Monte da Lua. O Turismo de Portugal, como veremos no ponto 5 deste estudo, também tem desenvolvido um importante trabalho de sensibilização e promoção do Turismo Acessível, sendo que também já encontramos alguma vontade política para a sua implementação. No entanto, as também frequentes decisões e ações erráticas, as legislações inadequadas, a falta de cooperação entre o setor público e o privado, o desinvestimento público e a lentidão das autarquias têm atrasado o processo, impedindo o nosso país de aproveitar melhor o Turismo Acessível e de colher os seus benefícios.

Para que as empresas comecem realmente a considerar este mercado relacionado com as pessoas com deficiência é preciso definir bem as vantagens e as desvantagens do Turismo

Acessível, o que faremos em seguida, utilizando o modelo de análise SWOT. Trata-se de um instrumento de trabalho útil, já que permite mostrar de uma forma simples as vantagens e desvantagens deste tipo de turismo, o que pode ser uma perspetiva importante para as empresas, cujas políticas tendem a ser dirigidas para atividades rentáveis, podendo, assim, contribuir para uma maior implementação do Turismo Acessível. Dispensamo-nos de fundamentar novamente as afirmações feitas nesta análise, uma vez que elas decorrem de posições colhidas na revisão crítica da literatura que vem sendo realizada.

3.7 – FATORES POSITIVOS E NEGATIVOS NA PRÁTICA DO TURISMO ACESSÍVEL

Tendo em conta as opiniões dos vários autores que referenciámos ao longo desta parte do nosso trabalho, apresentamos agora, de uma forma mais sistemática, alguns aspetos importantes do turismo acessível. Apesar de ainda nos encontrarmos na componente teórica do trabalho, não quisemos deixar de apresentar, relativamente ao turismo acessível, um aspeto mais prático que, de certo modo, anuncia já a próxima fase empírica da tese, objetivo para o qual optámos pela utilização de uma ferramenta muito apreciada pelos gestores – a metodologia SWOT:

PONTOS FORTES

- *esta “faixa de mercado” tem vindo a aumentar, devido ao envelhecimento geral da população mundial (que resulta do aumento da longevidade), aliado à consolidação dos hábitos de viagem;*
- *este tipo de turismo obriga, por parte da oferta, à eliminação de barreiras, tanto arquitetónicas como doutro tipo, para permitir o uso de espaços, do que resulta a criação de infraestruturas que serão utilizadas tanto pelos visitantes como pelos residentes, constituindo uma mais-valia social;*
- *o Turismo Acessível contribui para a diminuição do fenómeno da sazonalidade, principalmente quando se trata de clientes idosos, que não têm de observar o tradicional período de férias, tendo disponibilidade para viajar ao longo do ano; isso é bom para o destino que, desde que tenha um bom clima, poderá rentabilizar fortemente a sua oferta, tendo procura mais dispersa ao longo do ano;*
- *o efeito multiplicador deste tipo de turismo é importante, pois o número de clientes poderá ser bastante aumentado em função dos acompanhantes do turista com deficiência; este fenómeno pode ser também designado como efeito “multicliente”;*
- *este tipo de turista costuma prolongar mais a sua estada para, dessa forma, compensar o transtorno da deslocação, o que se torna positivo para os destinos turísticos;*
- *o cliente deste tipo de turismo, quando possui disponibilidade económica, está disposto a pagar mais pela garantia dos bons serviços, pois entende e compreende que requer condições especiais, numa dimensão diretamente proporcional ao grau de incapacidade;*

- *este tipo de turismo permite pôr em prática o conceito de Responsabilidade Social, contribuindo para uma sociedade mais inclusiva.*

OPORTUNIDADES

- *o Turismo Acessível, ao exigir condições especiais de modo a que o destino possa proporcionar uma oferta que vá ao encontro das necessidades específicas dos clientes, poderá criar novas oportunidades de negócio especializado;*
- *este tipo de turista tenderá a ser mais fiel, pois se um destino o conseguir satisfazer completamente ele provavelmente quererá repetir a experiência; isto também se verifica ao nível doutros tipos de turismo, mas no Turismo Acessível a certeza de existirem as condições necessárias é absolutamente fundamental;*
- *os destinos turísticos, desde que desenvolvam as condições necessárias para cativar este tipo de cliente, podem melhorar as suas taxas de ocupação e de desempenho, visto que, tendencialmente, estes turistas viajam tão regularmente como os outros, ficam um pouco mais de tempo e tendem a gastar mais dinheiro.*

PONTOS FRACOS ¹⁰⁵

- *o Turismo Acessível normalmente obriga a um investimento prévio relativamente grande, devido às condições que se têm de criar nas instalações aeroportuárias, hoteleiras e de restauração, assim como ao nível dos veículos ao serviço destes clientes e, ainda, nas melhorias nas áreas pedonais, porque esta oferta tem de ser «integral»;*
- *custos associados ao facto de toda a cadeia de serviços exigir uma formação de pessoal habilitado para lidar com os clientes que apresentam necessidades especiais, que devem ser capazes de flexibilizar alguns aspetos da oferta para a adaptar aos seus ritmos e limitações, sejam elas motoras, cognitivas ou outras;*
- *custos associados ao facto de este tipo de turismo obrigar à criação de “programas especiais” que se adaptem às limitações de cada cliente – para além de ser necessário apresentar programas diferentes e atrativos, como acontece, aliás, em qualquer tipo de turismo, os criadores destes programas têm ainda uma maior limitação nas escolhas*

¹⁰⁵ Alguns dos pontos negativos que iremos apresentar podem ser transformados em positivos, quando vistos à luz duma perspetiva mais ética e inclusiva e menos comercial. Também se deve considerar que os potenciais benefícios que advirão deste tipo de turismo não serão sentidos a curto prazo, mas sim a médio e, principalmente, a longo prazo; e que muito do investimento em acessibilidades beneficiará não só os turistas como os residentes nacionais, ampliando as oportunidades de negócio.

dos percursos e visitas, pois nem todos os espaços se encontram adaptados ou são adaptáveis;

- o Turismo Acessível exige ao país recetor a capacidade de responder às necessidades específicas dos visitantes, por exemplo, em questões de saúde, o que pode representar encargos económicos acrescidos; mais do que acontece relativamente a outros tipos de turismo, estas pessoas necessitam de maiores cuidados, frequentemente diários; o cuidado em manter disponíveis medicamentos e/ou aparelhos essenciais para a saúde do cliente deve ser redobrado;*
- tendência para concentrar certa oferta, para certos clientes em certos espaços, o que, sendo prático do ponto de vista da utilização, acabará por transformá-los num gueto, situação essa que deverá ser evitada a todo o custo.*

AMEAÇAS

- a existência ou o risco de atos terroristas ou fenómenos naturais adversos pode influenciar mais facilmente a decisão de estes turistas não viajarem para esses destinos, pois são pessoas que têm maior dependência e mais dificuldade de adaptação a certas situações, considerando a segurança um fator essencial;*
- maior sensibilidade às ameaças à saúde pública, como foi o caso, em 2009, da Gripe A, que levou a uma diminuição deste tipo de turismo, visto que inclui pessoas mais débeis e que, por isso, necessitam de maiores cuidados e prevenções;*
- o facto de o turista com incapacidade ter, por vezes, de viajar acompanhado poderá também ser um ponto dissuasor da realização da viagem, pois tem consequências a diversos níveis mas, principalmente, ao nível financeiro; para quem não viaje com a família, o simples facto de arranjar quem o acompanhe pode ser difícil;*
- as atitudes discriminatórias perante a diferença fazem com que estes turistas não se sintam bem-vindos, pois pesa-lhes a ideia de não se enquadrarem nos padrões da “normalidade”, afligindo-se por darem “mais trabalho”, levarem mais tempo nas visitas e, desta forma, atrasarem e incomodarem os outros.*

Desta breve análise podemos inferir que este tipo de turismo deve ser encarado como uma oportunidade de negócio e visto como algo de positivo. Trata-se de uma realidade que permite a evolução das sociedades em direção à equidade e, só por isso, deve ser considerado fundamental e necessário. Mas, se preferirmos falar uma linguagem mais económica, este parece ser “um bom negócio” (Cartilha de Acessibilidade, 2009b, p.12) e, tal como referiu

Ambrose (2011)¹⁰⁶, “estamos ainda num ponto de desenvolvimento em que os países podem desde já adotar políticas para o Turismo Acessível e obter vantagens sobre os países que ainda não começaram a modificar e melhorar as suas políticas e práticas nessa área”.

Nesse sentido, este trabalho pretende dar um contributo para que se melhore o equilíbrio entre o que os turistas que visitam Lisboa em cadeira de rodas procuram e aquilo que a cidade lhes oferece. É disso que tratamos na componente empírica, que a seguir se apresenta.

¹⁰⁶ Entrevista *online* dada por Ivor Ambrose, diretor executivo da ENAT, acedido a 1/4/2011, conforme consta na bibliografia.

PARTE B

Estratégias de adaptação de uma cidade para o Turismo Acessível

Estudo de caso: LISBOA

4 – ESCOLHAS METODOLÓGICAS

4.1 – ENQUADRAMENTO, OBJETIVOS E PROBLEMATIZAÇÃO

Sem prejuízo de algumas necessárias abordagens de enquadramento, o trabalho específico de investigação desenvolvido nesta Tese debruça-se sobre o que podemos designar pela “faixa” de mercado (Fontes et al., 2012) a que hoje se chama Turismo Acessível, pretendendo aprofundar o conhecimento sobre o mercado constituído pelos visitantes¹⁰⁷ estrangeiros com mobilidade reduzida – nomeadamente aqueles que, deslocando-se em cadeira de rodas, visitam a cidade de Lisboa.

Como vimos na **Introdução**, os hábitos de viagem das pessoas com problemas de locomoção sofreram uma profunda mudança devida a uma confluência de fatores sociais, económicos e tecnológicos, sendo que cada vez mais existem visitantes que necessitam de alguma forma de apoio na sua mobilidade. A oferta tem de responder a essas modificações: os destinos turísticos que não forem capazes de acompanhar tal evolução acabarão por ser preteridos em favor de outros, mais lesto a empreender as indispensáveis alterações.

A adaptação da oferta terá de ir sempre ao encontro das reais necessidades da procura (Eichhorn et al., 2007; Yau et al., 2004). No presente trabalho – e neste ponto se baseia, esperamos, a sua pertinência e a sua originalidade – pretendemos, um pouco à semelhança do recente estudo de Devile (2014), estudar e transmitir as carências e preferências da procura. Dito de outro modo: foi nosso objetivo conhecer os visitantes com dificuldades de locomoção, identificando as suas necessidades e expectativas, e fazer a análise crítica de um conjunto instalado de hábitos e práticas inadequados, que continuam a ser seguidos por conformismo, desinteresse e/ou falta de imaginação. Por outro lado, também quisemos dar voz a alguns intervenientes no processo turístico, na perspetiva da oferta, cujo desempenho terá grande impacto na satisfação desse visitante, contribuindo para que a oferta da cidade possa ser considerada acessível. Pretendemos através do cruzamento destas duas abordagens chegar a um consenso acerca do que é urgente modificar e apontar algumas sugestões que permitam provocar melhorias no modo como Lisboa recebe estes visitantes.

¹⁰⁷ Pretende-se tanto estudar o caso dos turistas como o dos visitantes do dia; as respetivas definições foram apresentadas no ponto 1.3 – *Evolução da definição de Turismo e sua terminologia*.

Antes de avançar com o nosso programa metodológico, gostaríamos de precisar que a opção por basear o presente estudo nos visitantes com deficiências motoras, e nomeadamente naqueles que se deslocam em cadeira de rodas, se deve sobretudo a uma questão de amostragem, visto as evidências indicarem que o número de visitantes com deficiência motora é, em geral, bastante mais elevado do que o conjunto de todos os restantes turistas portadores de deficiência, conforme estatísticas apresentadas pelo estudo do FMET (2004), que classificava nesta categoria 70,7% desse tipo de turistas. Também num estudo de Buhalis e Michopoulou (2011, cit. por Devile, 2014, p. 24), quando se refere a dimensão do mercado acessível da Europa, o número de pessoas com deficiência motora ultrapassa em muito as outras deficiências. O mesmo pudemos comprovar tanto pela nossa observação ao longo da prática profissional como guia-intérprete, como através de informações provenientes de agentes de viagem e profissionais de informação turística. Para além disso, são estes visitantes que exigem dos destinos turísticos uma maior capacidade de adaptação física, eventualmente mais difícil e dispendiosa.

Sem prejuízo da opção acima descrita, este trabalho reconhece a particularidade de não se debruçar sobre um grupo homogéneo de viajantes, pois estes têm apenas em comum o facto de necessitarem de condições de acessibilidade especiais, variáveis de caso para caso. O conjunto dos visitantes com necessidades de apoio na locomoção apresenta-se, portanto, como um objeto de estudo transversal a vários tipos de turismo, o que o torna ainda mais difícil de analisar, exigindo uma maior interdisciplinaridade e uma maior variedade de técnicas para conseguir obter a maior quantidade e variedade de informação possível. Devido à nossa situação privilegiada como guia-intérprete, demos maior relevância aos estrangeiros, por ser mais fácil obtermos uma amostra numericamente significativa, mas partindo do princípio de que as condições que satisfazem o visitante estrangeiro serão as mesmas, ou muito similares, para o visitante português.

O objetivo desta Tese será, então, através de uma triangulação de métodos e técnicas de pesquisa centrados na cidade de Lisboa, focar uma sequência de aspetos, questões e propostas relativos aos visitantes estrangeiros com deficiência motora, que se deslocam em cadeira de rodas:

- 1 – identificar quem são e o que procuram esses visitantes;
- 2 – determinar até que ponto Lisboa já será um destino turístico acessível para eles.

Para isso, pretendemos:

- a) identificar quais as condições oferecidas (ou não) pela cidade de Lisboa a estes visitantes no que diz respeito à envolvente física;
 - b) identificar as condições que lhes são proporcionadas pela cidade de Lisboa na sua envolvente humana, dando relevância ao relacionamento entre o visitante e as agências, os rececionistas, os motoristas, os guias/acompanhantes, etc.;
- 3 – reconhecer de que forma algumas condicionantes como a distância, os recursos económicos e a disponibilidade/acesso à informação sobre o destino antes da viagem afetam a vinda destes visitantes à nossa capital;
- 4 – conhecer e avaliar as estratégias desenvolvidas pelos diversos agentes no que respeita a este tipo de turismo;
- 5 – pensar o futuro, propondo caminhos para o desenvolvimento de Lisboa como um destino de Turismo Acessível.

Partindo da nossa questão inicial **«Pode Lisboa ser um destino de referência internacional para o Turismo Acessível?»**, surgiu a necessidade de elaborar outras questões, mais específicas, dando origem a várias perguntas sequenciais:

- a) Quais são as motivações e necessidades dos visitantes estrangeiros com deficiência motora?
- b) Apresentarão os turistas e os visitantes do dia diferentes necessidades, assim como diferentes perceções da cidade?
- c) De que forma podem os agentes turísticos intervir positivamente neste processo? Que serviços deverão ser oferecidos?
- d) Que alterações se exigem por parte da cidade para que esta se torne num destino atrativo para o Turismo Acessível?

Para podermos avançar com a nossa abordagem, colocámos várias hipóteses de trabalho, para as quais procurámos respostas no desenvolvimento desta Tese:

- 1ª Hipótese – A eliminação das barreiras físicas na cidade de Lisboa levará só por si a um aumento da procura dos visitantes em estudo, visto que, para eles, a acessibilidade física constitui o principal fator na escolha de um destino.
- 2ª Hipótese – A eliminação das barreiras humanas, ao nível dos profissionais de turismo, tem um papel relevante no incremento do Turismo Acessível.

3ª Hipótese – Uma vez que os riscos de viajar parecem ser mais ameaçadores para quem viaja em cadeira de rodas, uma informação fiável sobre Lisboa é condição fundamental para que este tipo de turista nos visite.

4ª Hipótese – O visitante, ficando satisfeito com a oferta, tende a regressar, fidelizando-se e aconselhando outros a visitar a nossa capital, e assim aumentando a respetiva procura.

Na construção das nossas hipóteses tivemos presente que não se trata simplesmente de imaginar uma relação entre dois termos ou duas variáveis isoladas, pois, tal como Quivy e Campenhout (1992) defendem, esta é uma operação bem mais complexa, pois ela deve explicitar a lógica das relações que unem os conceitos evocados na problemática.

Para a concretização dos objetivos propostos e de forma a dar resposta às diversas hipóteses, tivemos de fazer escolhas ao nível das metodologias que melhor se aplicam ao âmbito deste estudo.

4.2 – METODOLOGIA

Antes de passarmos à descrição das metodologias escolhidas, achámos pertinente apresentar algumas considerações sobre a Metodologia, em geral, de modo a justificar as nossas escolhas.

A Metodologia corresponde a um conjunto de procedimentos a serem utilizados na obtenção do conhecimento, e envolve três aspetos fundamentais: O modo de conhecer; O modo de planear e agir; O modo de fazer/produzir. Também Quivy e Campenhoudt (1992, p. 23) referem que “os métodos não são mais do que formalizações particulares do procedimento, percursos diferentes concebidos para estarem mais adaptados aos fenómenos e domínios estudados”.

O *método*, palavra que deriva do grego *methodos* e que significa literalmente “caminho para chegar a um fim” (Freixo, 2009, p. 77) é um conceito fundamental na investigação científica. É a aplicação do método que, através dos seus processos e técnicas específicos, garante a legitimidade do saber obtido; sem método, não há constituição de um conhecimento científico.

Embora os vários autores apresentem opiniões diferentes relativamente ao conceito de método, mostrando, cada um deles, contributos diferentes no processo de investigação, podemos definir método como “o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo – conhecimentos válidos e verdadeiros –, traçando o caminho a ser seguido, detetando erros e auxiliando as decisões do investigador” (Freixo, 2009, p. 80).

Foi com base neste conceito que seleccionámos e articulámos várias técnicas de recolha e análise da informação numa estratégia integrada de pesquisa. Procurámos que esta fosse capaz de organizar as práticas de investigação de modo a torná-las plenamente adequadas ao objetivo do nosso trabalho, garantindo, assim, a legitimidade das conclusões a que chegámos.

Nesse âmbito, e à medida que este trabalho se foi desenrolando, tornou-se evidente que a “abordagem humanista” (Rhodes & Wilson, 2010, p. 33) seria a mais adequada, uma vez que, neste tipo de abordagem, “o mundo não é visto como uma realidade objetiva, inerte e exterior às ações, vidas e crenças das pessoas (...), a realidade não é vista como uma experiência

comum a todos, mas sim um conjunto de mundos subjetivos que vai sendo esculpido através da iniciativa, percepções e valores humanos” e, neste caso em particular, também através da funcionalidade humana.

Tal perspetiva, mais relacionada com os métodos qualitativos, adequa-se melhor ao turismo, e particularmente ao Turismo Acessível, permitindo explicar e compreender com mais fidelidade e precisão alguns dos seus aspetos. No já citado estudo do FMET (2004, p. 139) encontramos referência a este facto, visto que aí se considera que os métodos qualitativos “se demonstraram particularmente úteis nas áreas em que a recolha de informação cientificamente válida se revela difícil, devido à complexidade das situações relacionadas com o turismo para todos”. Também Devile et al. (2010, p. 48), autores de diversos estudos relacionados com o Turismo Acessível, referem que “a análise qualitativa e mais aprofundada (...) oferece aos investigadores uma forma de compreender melhor as complexidades que enfrentam as pessoas com incapacidades quando viajam”. No entanto, em certos momentos, e porque os objetivos da pesquisa assim o ditaram, também neste trabalho se utilizaram procedimentos próprios de uma abordagem de cariz quantitativo.

Relativamente aos métodos utilizados, as escolhas decorreram, também, de várias dificuldades que desde o início se colocaram ao processo de investigação, como, por exemplo, a diversidade de situações existentes e a determinação da dimensão da amostra. Se, por um lado, a população em estudo se encontra desde o início bem definida – visitantes estrangeiros com necessidade de apoio à locomoção que visitam Lisboa - não nos é possível, porém, determinar com rigor quantos serão esses, no total, nem quantos desses se deslocam em cadeira de rodas, uma vez que não existem quaisquer dados fiáveis a tal respeito.¹⁰⁸ Tal facto não nos permitiria determinar com rigor a dimensão de uma amostra válida para o nosso estudo, por desconhecimento do universo, caso optássemos apenas por um enfoque puramente quantitativo. Assim, um pouco à semelhança de diversos estudos anteriores, como o já referido FMET (2004) e Fernandes (2012), optámos por seguir uma técnica de investigação

¹⁰⁸ Por exemplo, os números apresentados pela My Way no Aeroporto de Lisboa (cujo serviço é referido e explicado no ponto **6.2.2 – Transportes**), embora se refiram a assistência a viajantes com mobilidade reduzida não coincidem necessariamente com a população-alvo deste estudo. Não podemos partir do princípio de que todas as pessoas assistidas por esse serviço sejam turistas estrangeiros, e muito menos que utilizem habitualmente a cadeira de rodas no seu dia-a-dia – pois, muitas vezes, o serviço é apenas usado para facilitar longas deslocações no Aeroporto, ou para evitar que pessoas idosas aí se percam. A tal respeito, fizemos um pequeno trabalho de investigação, que figura em anexo (ver Anexo IV.19.a).

mista, onde simultaneamente se utilizaram métodos de pesquisa qualitativos e quantitativos. Segundo Bryman (2008), existe ainda uma forte controvérsia sobre a utilização de tal técnica; mas, desde os anos 80, ela tem vindo a afirmar-se junto das comunidades académicas. Este mesmo autor afirma que, ao integrar num único projeto tanto os métodos quantitativos como os qualitativos, se pode obter “uma melhor compreensão sobre um fenómeno do que quando se usa apenas um método” (Bryman, 2008, p. 624). Para isso, no entanto, esta técnica deve ser bem delineada e orientada, tendo em conta que, no final, os resultados deverão ser sempre mais do que a soma das partes. cremos que tal metodologia permitirá, através da combinação dos paradigmas qualitativo e quantitativo, uma visão mais aprofundada dos factos. Foi um caminho pessoal conscientemente escolhido, onde a investigadora adotou o posicionamento do “*bricoleur*”, como lhe chama Hollinshead (2004) ou Denzin e Lincoln (1998,) ambos citados por Fernandes (2012, p. 56). Também Devile (2014) se refere ao trabalho de *bricolage* do investigador que, na sua opinião, se revela como um “artesão” multifacetado.

Neste nosso trabalho de *bricolage* foram utilizados **inquéritos por questionário**, aplicados à população em estudo, representando estes questionários a principal técnica quantitativa utilizada. Foram realizados dois questionários, tendo sido um aplicado aos turistas e outro aos visitantes do dia. Considerámos que esses inquéritos nos iriam permitir caracterizar, do ponto de vista sociodemográfico, os visitantes em cadeira de rodas que vêm a Lisboa, assim como nos permitiriam, ainda, conhecer melhor os seus hábitos de viagem e a avaliação que eles fazem à nossa capital, como destino turístico.

Mas, como referido anteriormente, neste trabalho recorreremos principalmente à pesquisa qualitativa. Vejamos as técnicas utilizadas no decorrer do trabalho e o porquê das mesmas:

1 – a **Entrevista** foi talvez a técnica privilegiada pela investigadora neste trabalho. Tal como refere Secor (2010), esta técnica não tem como objetivo fazer generalizações sobre uma população, mas sim dar a conhecer a forma como acontecimentos e práticas são experienciados, em certos contextos. Tendo em conta os condicionalismos da amostra, se assim lhe podemos chamar¹⁰⁹, considerámos que esta era a técnica que melhor se adequava aos nossos objetivos. A entrevista permitiu-nos, principalmente,

¹⁰⁹ Apesar de usarmos com alguma frequência o termo “amostra”, nem sempre este tem o significado que lhe é atribuído na abordagem quantitativa. Nesse particular, seguimos a lição de Guerra (2006) que, embora desaconselhando o uso dessa designação para os universos da análise qualitativa, recomenda que, quando tal é necessário, o termo tenha sempre um sentido não probabilístico – o que ocorre neste estudo.

conhecer as experiências dos visitantes e o seu relacionamento com certos profissionais de turismo, como os rececionistas e motoristas. Foi também usada no que diz respeito aos agentes de viagem, aos restaurantes e a várias entidades envolvidas no Turismo Acessível;

2 – o **Grupo de foco**, que Secor (2010) considera uma entrevista em grupo, foi utilizado no caso dos guias-intérpretes, porque se considerou que a proximidade da investigadora com estes profissionais (seus colegas de trabalho) poderia, de certo modo, comprometer as respostas obtidas numa entrevista. Assim, o grupo de foco permitiu um maior distanciamento da investigadora, que teve uma participação discreta, dando apenas o mote e permitindo que os próprios participantes adotassem uma postura desinibida e proativa;

3 – a **Observação participante**: tratando-se de uma observação direta, é, sem dúvida, uma das técnicas mais simples, mas mais importantes, num trabalho de campo. No nosso caso, permitiu-nos detetar muitas das particularidades do objeto de estudo, tal como a simbiose entre os visitantes e os seus acompanhantes, ou fazer uma estimativa acerca do número de visitantes em cadeira de rodas que chegam a Lisboa¹¹⁰ e, ainda, aferir diversos aspetos relevantes existentes em Lisboa no que respeita à acessibilidade, tanto ao nível da oferta física como humana.

De modo a validar os resultados obtidos, tivemos em atenção o número de unidades de análise considerados válidos pelos diversos autores. Assim, encontramos autores que referem que numa amostra, em geral, “a dimensão mínima é de 30 unidades estatísticas” (Freixo, 2009, p. 187), número que foi largamente excedido nos inquéritos.

Outros autores, mais direcionados para a abordagem qualitativa, como Guerra (2006), dizem que, no que se refere às entrevistas, elas devem ser no número mínimo de 15. Encontramos ainda outros autores que referem que “na investigação por entrevista, normalmente esse número vai de 10 a 30 ...” (Secor, 2010, p. 199), dependendo esse número da centralidade que essas entrevistas possam ter para o projeto. No que diz respeito ao presente trabalho, e visto que as entrevistas não são o único meio de obtenção de informação – e que elas abrangem diferentes grupos de entrevistados (rececionistas, motoristas, visitantes), de modo a abordar

¹¹⁰No que diz respeito aos turistas, e tendo por base as assistências do serviço My Way, realizámos um pequeno trabalho de investigação, já anteriormente referido, que se apresenta no Anexo IV.19.a No que diz respeito aos visitantes do dia apresentamos também o resultado da nossa investigação se encontra no Anexo IV.19.b.

diversas vertentes do mesmo objeto de estudo –, optámos por tomar um referencial de 10 entrevistas.

Relativamente ao grupo de foco, Secor (2010, p. 199) refere que o número de participantes pode variar muito, podendo ir de 4 a 12, sendo “8 a 10 o número ideal”. Esta mesma autora também nos fala da homogeneidade que deve caraterizar os participantes mas, por outro lado, defende que “o nosso estudo determina aquilo que é mais apropriado”. Assim, no presente trabalho, o número «ideal» foi respeitado (8 participantes). Optámos por juntar profissionais de diferentes faixas etárias, especializados em atender diferentes nacionalidades, para assim promover um maior intercâmbio de informação, que nos permitiu aceder ao conhecimento de um maior leque de situações possíveis no relacionamento entre estes profissionais e os visitantes em cadeira de rodas. Tal como para as entrevistas, em geral, também no grupo de foco passámos à prática a ideia de que “na pesquisa qualitativa, procura-se a diversidade e não a homogeneidade” (Guerra, 2006, p. 41), de modo a assegurar a variedade dos sujeitos ou das situações em estudo.

Na realização deste estudo, para além das fontes primárias já referidas, também foram utilizadas fontes secundárias, como, por exemplo, literatura nacional e internacional sobre o turismo e, em particular, sobre o Turismo Acessível. As fontes *online* (onde, principalmente, a *B-on* se revelou como uma ferramenta extremamente útil) constituíram um importante manancial de informação; utilizámo-las ao longo das várias fases da investigação e contribuíram tanto para a produção de conhecimento de tipo teórico como prático. Também recorremos a pesquisa em várias bibliotecas (ESHTe, ISCSP, ISCTE, Turismo de Portugal, UL, Palácio Galveias, entre outras), e procurámos adquirir livros e revistas que se mostrassem relevantes.

4.3 – RECOLHA DE DADOS

Depois de decidir a metodologia a utilizar, o investigador tem que ir para o campo e aplicá-la. Neste ponto do trabalho pretendemos dar a conhecer a forma como aplicámos as diversas técnicas, as dificuldades inerentes à sua aplicação e ainda as soluções encontradas.

Este trabalho apresentou-se como um grande desafio em termos metodológicos, principalmente no que respeita à recolha de informação. O projeto inicial baseava-se estruturalmente num questionário colocado nas receções de um conjunto de hotéis de Lisboa, durante a época alta de 2012 (março a outubro), dirigido aos turistas, mas acabámos por verificar ser necessário desenvolver outras estratégias, abrangendo também os visitantes do dia, como explicaremos de seguida.

A) Informação Quantitativa:

No caso dos questionários aplicados aos turistas, houve o cuidado de escolher unidades hoteleiras que, segundo informação obtida junto dos rececionistas, recebiam regularmente o tipo de cliente em estudo. Procurou-se, simultaneamente, que essas unidades hoteleiras abrangessem diversas categorias e diversas localizações na capital, visto esses dois itens poderem influenciar bastante a opinião dos inquiridos.

Deparámo-nos com uma série de dificuldades desde o início do processo. Encontrámos grandes resistências, por parte das unidades hoteleiras, em conceder autorização para colocar os questionários nas receções. Ultrapassada esta barreira inicial, foi necessário um grande esforço para conseguir que todos os rececionistas ficassem a par da ação e efetivamente colaborassem. Por último, por razões várias, desde hotéis que prometeram cooperar e na realidade não o fizeram, passando por rececionistas que se esqueciam de distribuir os questionários e pelos *tour leaders* que não consentiam a sua entrega para “não incomodar os clientes”, até ao caso de uma série de questionários já preenchidos que se perderam, dentro do próprio hotel, durante uma mudança de instalações, o número de questionários que efetivamente nos foram entregues revelou-se demasiado reduzido para constituir uma amostra quantitativa válida.

Dadas todas estas dificuldades, e de modo a termos um número aceitável de questionários respondidos, mesmo que sem uma dimensão de amostra suficiente para um tratamento

estatístico aprofundado, a entrega destes acabou por ter de ser prolongada até Julho de 2013. Os resultados do inquérito puderam, assim, ser incorporados no trabalho, nomeadamente no ponto 7 – *A Procura Turística Acessível*; nesse mesmo ponto incluímos os dados obtidos através de um segundo questionário, destinado aos visitantes do dia, o qual foi aplicado entre abril e novembro de 2012. A quantidade de visitantes do dia em Lisboa (abordados preferencialmente através das chegadas de cruzeiros), e em especial no que respeita àqueles que apresentam dificuldades de locomoção, supera em muito o de turistas: o número de questionários apresentados e recebidos de turistas (48) e de visitantes do dia (100), espelha bem essa realidade.

Vejamos, de modo mais detalhado, como foram construídos e aplicados estes instrumentos de trabalho:

- **Questionário a turistas**

Trata-se de um questionário dirigido a turistas estrangeiros com mobilidade reduzida, que se deslocavam em cadeira de rodas e que ficaram alojados em diversas unidades hoteleiras da capital. Este questionário foi traduzido em vários idiomas¹¹¹, para facilitar a sua compreensão por parte dos inquiridos (ver Anexos II. 3 a, b, c, d, e, f) sendo acompanhado por uma carta de apresentação da investigadora, onde se explicava o objetivo do estudo (Anexo II. 2).

Deparámo-nos com as dificuldades inevitáveis na criação de um questionário concebido para ser aplicado a pessoas de diversas nacionalidades – as perguntas sobre níveis de escolaridade ou escalões de rendimento mensal revelaram-se particularmente desafiantes, dadas as diferenças de país para país; mas, tendo em conta que estas não eram questões fundamentais, mas apenas complementares no nosso estudo, optámos por criar escalões alargados, de forma a poder aí incluir uma pluralidade de situações.

Após um teste piloto com 10 questionários, foram corrigidos alguns pormenores, eliminando eventuais problemas de interpretação e incluindo uma última pergunta aberta, pois percebemos que os inquiridos sentiam necessidade de fazer alguns comentários pessoais e emitir opiniões. O questionário tomava entre 20 a 30 minutos para ser preenchido, tendo, no final, sido obtidos 52 questionários, dos quais 48 foram considerados válidos.

¹¹¹ Tais traduções foram cuidadosamente feitas (com tradução e retro tradução), de modo a assegurar que o seu conteúdo estava fiel ao original e aos objetivos do trabalho.

Este questionário era constituído por 34 perguntas, entre abertas e fechadas. As primeiras dez questões tinham por objetivo a caracterização sociodemográfica da população em estudo, as dez seguintes visavam inquirir acerca dos seus hábitos e motivações, e as restantes avaliar comportamentos e opiniões da população estudada tanto sobre a acessibilidade da cidade como sobre a preparação dos seus profissionais de turismo, nomeadamente, rececionistas, motoristas de turismo e guias-intérpretes, que são, na verdade, quem recebe em primeira linha este tipo de visitante.

Tal como Hill e Hill (2000, p. 83) referem, “é fácil elaborar um questionário, mas não é fácil elaborar um bom questionário”. Na construção do nosso questionário, tentámos ter isso em consideração, fazendo diversas opções metodológicas de forma a conseguir adaptá-lo o melhor possível aos objetivos do nosso estudo, como podemos ver no guião metodológico no Anexo II.1¹¹² e como também se espelha nos diversos quadros das variáveis apresentados no Anexo II.5. Em alguns casos, no intuito de medir a valorização, o nível de satisfação ou proceder a uma avaliação, optámos pela escala de medição de Likert, com cinco níveis.

● Questionário a visitantes do dia

Este questionário apresentava um formato mais reduzido¹¹³, de modo a poder ser respondido pelos visitantes que chegam em cruzeiro a Lisboa (ver Anexo II. 4). Embora estes apenas permaneçam algumas horas na cidade, o seu comportamento e a sua opinião sobre as acessibilidades não deixarão de ser relevantes.

Também este questionário, constituído por 21 perguntas abertas e fechadas, se dividia em três partes. Assim, as primeiras 10 perguntas eram de caracterização sociodemográfica da população, idênticas ao questionário anterior, seguidas de algumas questões que pretendiam dar diretamente resposta às hipóteses formuladas nesta Tese, como a pergunta 15 (sobre a imprescindibilidade da informação prévia sobre acessibilidade). Seguiam-se perguntas sobre hábitos de viagem e avaliação da cidade de Lisboa.

¹¹² No caso deste questionário, optámos por apresentar em Anexo os diversos detalhes relativos à sua construção, de modo a que o corpo da Tese não ficasse demasiado longo e técnico.

¹¹³ No caso deste questionário não foi apresentado um guião metodológico em anexo, pois o facto de ser em grande parte uma versão mais reduzida do primeiro faz com que muitas das explicações dadas para a construção do primeiro questionário se adaptem perfeitamente ao segundo, tendo sido aqui realçados apenas os aspetos particulares do mesmo.

Após este formulário ser testado (através da aplicação de 10 questionários preparatórios), verificou-se haver perguntas de avaliação às quais estes visitantes não podiam responder, visto o seu tempo na cidade ser, em média, bastante limitado. Falamos, nomeadamente, da sua opinião sobre os restaurantes, que era limitada às esplanadas, uma vez que o clima lhes permitia ficar no exterior; poucos ou nenhuns museus visitavam, não podendo, por isso, avaliá-los e, ao nível dos transportes, a sua opinião não poderia ir muito para além do próprio *shuttle*¹¹⁴ por eles utilizado. Por este motivo, foi sempre contemplada a hipótese de resposta “não sabe” relativamente a estes itens. Optou-se, no entanto, por deixar estas questões no enunciado, pois relacionadas com elas obtínhamos informações paralelas interessantes, em forma de comentário enquadrado no campo das notas (deixado deliberadamente pela investigadora, como se vê no Anexo II. 4).

Por último, introduzimos duas perguntas extra, A) e B). A primeira tinha a ver com os motivos que os levaram a não participar nos *tours* acessíveis oferecidos a bordo; na segunda – porque nos apercebemos de que estes inquiridos eram, na sua maioria, pessoas bastante viajadas e que já tinham estado em muitos destinos –, quisemos aproveitar a oportunidade para perguntar a estes visitantes quais os destinos por eles considerados mais acessíveis; quase obrigatória pareceu-nos ainda a questão se tinham voltado a esses destinos, no intuito de perceber melhor a questão da fidelização relacionada com o Turismo Acessível.

Este questionário foi aplicado aos passageiros que se deslocavam em cadeira de rodas provenientes do barco de cruzeiros *Independence of the Seas*, nos diversos dias (dez no total) em que este acostou em Lisboa, ao longo de 2012. Foi aplicado no momento de regresso, quando os visitantes estavam à espera do *shuttle* que os transportaria de volta ao paquete, e era preenchido pela própria investigadora, o que demorava entre 7 a 10 minutos. Devido a essa particularidade, não houve necessidade de proceder à sua tradução.

Este questionário, pelo facto de ser de administração indireta, obrigava-nos a um maior esforço para garantir a neutralidade do nosso posicionamento, tanto ao nível das perguntas

¹¹⁴ O *shuttle* é um transporte organizado pelo navio de cruzeiro para levar os seus passageiros até ao centro da cidade. No caso do *Independence of the Seas*, os passageiros compram o seu bilhete a bordo ou à entrada do transporte, que vai do Cais de Alcântara (onde fica o barco atracado) até à Rua do Comércio, passando depois por Belém, no percurso de regresso. Assim, os passageiros podem descer ou no centro, ou em Belém, ou em ambos os sítios. As pessoas com mobilidade reduzida ficam na sua maioria pelo centro e são muito poucas as que ainda descem em Belém, preferindo apenas ver os monumentos de passagem pelo exterior, visto que estão já cansadas.

como da interpretação automática das respostas. Foram respondidos 105 questionários, dos quais apenas 100 foram considerados válidos, para assim evitar eventuais erros operatórios – algumas respostas apresentavam irregularidades, que iam desde o preenchimento incompleto, por falta de tempo, ou à desistência na colaboração devido ao cansaço e calor, ou a influência negativa por parte do acompanhante¹¹⁵, que por vezes se apresentava como um obstáculo para a investigadora.

B) Informação Qualitativa:

• Entrevistas

No decorrer desta investigação procedemos à realização de entrevistas semiestruturadas a vários agentes envolvidos no processo turístico, bem como a visitantes em cadeira de rodas que fizessem, pelo menos, um meio-dia de visita de cidade em Lisboa, sendo acompanhados nessa visita pela própria investigadora.

Para além de 3 entrevistas exploratórias, cuja transcrição encontramos no início do Anexo I, conduzimos as seguintes entrevistas¹¹⁶, realizadas ao longo do ano 2012 e início de 2013:

- a) a Visitantes em cadeiras de rodas (10, no total, sendo 4 a turistas e 6 a visitantes do dia);
- b) ao nível da Hotelaria (2 elementos da direção e 10 rececionistas, tentando abranger hotéis de várias categorias e diferentes localizações na cidade);
- c) a Acompanhantes de Turismo Acessível (2 informadores privilegiados, um transmitindo a perspetiva da oferta, outro a perspetiva da procura);
- d) em Restaurantes (3, localizados no centro da cidade, pelo facto de esta ser considerada como uma área preferencial ligada à restauração);
- e) a Motoristas de Turismo (10 motoristas de autocarro de turismo e 2 motoristas especializados, por conduzirem autocarros de turismo adaptado);

¹¹⁵ Os visitantes sobre os quais este estudo se debruça viajavam normalmente acompanhados, tendo a investigadora, por vezes, sentido que os acompanhantes mostravam mais relutância em responder às suas questões do que os próprios visitantes em cadeira de rodas.

¹¹⁶ Algumas destas entrevistas foram precedidas de um contacto inicial e marcação, como, por exemplo, as entidades oficiais e privadas (CML, Turismo Portugal, ATL, Fundação Liga), as agências de viagem, direção de hotéis, responsáveis de restaurantes, e ainda um dos acompanhantes de Turismo Acessível. As outras foram realizadas de modo esporádico e aleatório, conforme surgia a oportunidade. No caso dos motoristas de turismo, as entrevistas foram realizadas no local de trabalho dos mesmos, o mesmo ocorrendo com os rececionistas. No caso destes últimos, houve apenas necessidade de esperar por algum tempo livre ao nível do seu trabalho; nesse sentido, escolhemos para as entrevistas um horário a meio do dia, visto que de manhã se processa o «pico» das saídas e à tarde o das chegadas.

- f) em Agências de Viagem (4, sendo uma delas especializada em Turismo Acessível, 1 especializada em turismo de cruzeiro, 1 em turismo religioso e ainda 1 sem tipologia específica);
- g) a diversas Entidades Oficiais: Câmara Municipal de Lisboa (Núcleo de Acessibilidade), Turismo de Portugal e a Associação de Turismo de Lisboa (ATL);
- h) outras Entidades: Fundação Liga.

Gostaríamos ainda de chamar a atenção para a forma pouco convencional como se realizaram as 10 entrevistas em profundidade a visitantes estrangeiros em cadeira de rodas. Segundo Guerra (2006, p. 60), as entrevistas “devem ser realizadas preferencialmente num lugar neutro, ou pelo menos de fácil controlo pelo informador”, pois isso coloca o entrevistado mais à vontade. No caso das entrevistas que realizámos, verificou-se exatamente o oposto, pois era o entrevistador que estava no seu «espaço de conforto», sendo a única grande dificuldade o acesso aos informadores. Usando da faculdade de ser guia-intérprete profissional, a autora abordou esses potenciais entrevistados oferecendo-se para os acompanhar durante a sua estada em Lisboa, a fim de, em paralelo, se aperceber das suas dificuldades, o que, de qualquer modo, resultou na obtenção de uma amostra por conveniência (neste caso, uma conveniência de ambas as partes).

A angariação obedeceu a modelos diversos: no caso de estarmos prevenidos, por algum rececionista, da presença de visitantes com incapacidades, abordávamo-los à saída do hotel; os visitantes que chegavam em cruzeiro eram contactados durante o desembarque; e ainda, em algumas ocasiões, aconteceu que os nossos caminhos se cruzaram fortuitamente, no meio da cidade. Uma vez estabelecido o contacto inicial, propúnhamos acompanhá-los, a título gracioso, guiando-os até aos espaços habitualmente mais apetecidos pelos turistas em Lisboa. Esta iniciativa, uma vez ultrapassada a barreira inicial de defesa da privacidade – e natural desconfiança – foi geralmente bem acolhida, dispondo-se os visitantes, de bom grado, a contribuir com as suas opiniões para esta Tese.

Estas entrevistas abarcam diversas realidades: alguns entrevistados eram turistas e outros visitantes do dia, com diferentes perceções da cidade. Procurámos que as entrevistas fossem socialmente representativas e também que refletissem a diversidade em termos de género, idade e graus de deficiência, para alargar o leque de informações. Tivemos ainda cuidado em considerar o tipo de acompanhamento, de modo a perceber eventuais diferenças ao nível dos

hábitos e comportamentos de viagem, consoante os acompanhantes fossem familiares ou amigos, ou então estranhos contratados ou voluntários¹¹⁷. O facto de os visitantes utilizarem cadeiras de rodas manuais ou elétricas também implica condicionamentos e posturas diferentes, podendo proporcionar, ainda, distintas experiências ao nível da viagem.

Acabámos, assim, no que diz respeito às entrevistas a visitantes, por realizar um estudo multicaso, que, segundo Herbert (1994, cit. por Guerra, 2006), se enquadra nos estudos de caso, sendo esta também uma das possíveis abordagens da pesquisa qualitativa.

• Grupo de Foco

Há autores que defendem que os grupos de foco permitem um grande intercâmbio entre grupos de pessoas, sendo “especialmente apropriados para estudos onde se pretende ver como se fala e se debatem certos assuntos ou experiências” (Secor, 2010, p. 199), permitindo o confronto de ideias, posições e representações.

A ação dos profissionais de turismo e a sua qualidade foram sempre reconhecidas como centrais na criação da imagem do País como um destino turístico destacado. Considerámos que estes profissionais também poderiam ser de superior importância no que diz respeito ao Turismo Acessível, permitindo facilitar as visitas de turistas com mobilidade reduzida.

Tendo em conta as premissas anteriores, reunimos um grupo de foco no dia 12 de dezembro de 2012, numa pequena sala alugada num hotel central em Lisboa. Participaram oito guias intérpretes, de ambos os géneros, pertencentes a diversas faixas etárias e trabalhando habitualmente com diversas nacionalidades. Através deste grupo de foco pretendeu-se conhecer melhor a variedade de situações com que se deparam estes profissionais e aprofundar o conhecimento sobre a sua relação com os visitantes em cadeira de rodas. Isto permitiu reconhecer e recolher algumas “boas práticas” postas em prática pelos intervenientes.

¹¹⁷ Esses acompanhantes podem ser de condição diversa. No caso de se tratar de amigos ou familiares, a ligação será mais profunda e a escolha do destino turístico terá sido feita por acordo entre as duas partes; já quando o acompanhante é uma pessoa contratada ou em regime de voluntariado, a ligação mostra-se geralmente mais fraca, sendo a escolha do destino da responsabilidade da pessoa em cadeira de rodas, não tendo o acompanhante, em geral, tomado parte ativa nessa decisão.

A reunião, que durou cerca de 4 horas, foi gravada na íntegra, tendo depois sido feita a sua transcrição, que se apresenta no Anexo I. J.

Nesse mesmo Anexo I, encontramos ainda a transcrição de algumas das respostas obtidas junto a vários postos de turismo, onde a investigadora se deslocou como utente interessado nas acessibilidades da cidade, exercício que se apresentou assim entre a entrevista e a observação participante.

● Outros procedimentos

Para obter conhecimento sobre outro aspeto essencial da dimensão física da acessibilidade em Lisboa, como é a acessibilidade do alojamento, optámos por nos debruçar apenas sobre os hotéis: para além de serem as unidades que detêm a maior quota da oferta de alojamento na cidade, pela sua dimensão e dinâmica possuem um maior número de quartos adaptados¹¹⁸.

Para conseguirmos uma listagem fiável de hotéis em Lisboa baseámo-nos no Registo Nacional dos Empreendimentos Turísticos (RNET), que se apresenta como um documento oficial e obrigatório¹¹⁹, sendo o rigor da informação da inteira responsabilidade das entidades aí referidas. Verificámos, ao longo do trabalho, haver discrepâncias entre a informação que constava nesse referencial de base e o conhecimento que a própria investigadora possuía, através da sua prática profissional, o que a obrigou a proceder a um moroso trabalho de campo, que lhe permitiu, no entanto, um conhecimento mais próximo da real situação dessas unidades hoteleiras pertencentes às diversas categorias.¹²⁰

¹¹⁸ Chamou-nos principalmente a atenção o caso dos *hostels*, que nos últimos anos se têm vindo a difundir por toda a cidade. Visitámos alguns para percebermos se possuíam condições de acessibilidade e verificámos que, devido à tipologia dos edifícios antigos onde se localizavam, na maior parte dos casos, a sua adaptação seria difícil ou mesmo impossível. O único hostel que encontrámos com uma casa de banho adaptada foi o Lisbon Destination Hostel, que se encontra no segundo andar da estação do Rossio, apresentando este, no entanto, alguns problemas de acessibilidade, devido ao deficiente acesso à própria estação, como iremos ver no ponto 6.2.2 – *Transportes*.

¹¹⁹ Existe obrigatoriedade do registo dos diversos empreendimentos turísticos, no prazo de 30 dias após a data do título válido de abertura ao público, como se pode ler no art.º 4 da Portaria nº1087, de 22 de Outubro de 2010, a qual regulamenta o Registo Nacional de Turismo (RNT).

¹²⁰ Esta dificuldade no acesso a uma informação estável e fiável, ou seja, mais próxima da realidade, deparou-se-nos como um problema recorrente em termos de metodologia, aos mais diversos níveis. Por exemplo, os resultados do Inquérito às Atividades dos Turistas e Informação, realizado pelo Observatório de Lisboa, em 2013, colocam a Torre de Belém como a atração de Lisboa mais visitada, o que levanta sérias dúvidas quando, depois, os números de visitantes não confirmam essa informação. Tudo depende da forma como as metodologias são aplicadas e, certamente, esse Inquérito terá sido conduzido mais na área de Belém, para além de, possivelmente, as respostas se referirem à circunstância de “terem estado junto à Torre e fotografado esse *ex-libris* de Lisboa”, e não tanto ao

Procedemos, inicialmente, a uma pesquisa telefónica, no intuito de saber quantos desses hotéis possuíam realmente quartos adaptados, quantos existiam por unidade e que tipos de adaptação possuíam no WC (banheira, *poliban* ou *roll in shower*)¹²¹, a fim de poder estimar a oferta total. Seguidamente, deslocámo-nos mesmo a algumas dessas unidades no intuito de verificar a fiabilidade da informação prestada, visto que nem sempre quem nos atendia parecia ser conhecedor da situação da sua unidade hoteleira.

Produzimos, então, uma listagem com as condições de acessibilidade dos vários hotéis analisados, que se apresenta no Anexo IV. 5, onde se verifica que das 156 unidades hoteleiras analisadas, 109 são potencialmente acessíveis. Optámos ainda por apresentar, como estudo de caso, a Pousada de Lisboa, por ser este um dos mais recentes hotéis na cidade, inaugurado em Junho de 2015. Dessa forma, esperamos conseguir ilustrar a forma como os hotéis têm vindo a ser adaptados e alguns erros que ainda perduram.

Debruçámo-nos, também, sobre a acessibilidade de restaurantes,¹²² lojas, instalações sanitárias públicas, museus, parques de estacionamento e transportes, e definimos os nossos principais critérios de avaliação da acessibilidade básica, a saber:

- entrada: se é suficientemente espaçosa e desprovida de obstáculos físicos, como degraus;¹²³
- interior: se existe espaço de circulação e manobra para as cadeiras de rodas;
- existência de casa de banho adaptada (quando aplicável).

facto de terem efetivamente entrado e procedido a uma visita no seu interior. Estas dificuldades metodológicas repetem-se, não sendo, por isso, um exclusivo da nossa Tese.

¹²¹ Muitos outros pontos poderiam ser considerados, havendo, para esse efeito, *check-lists* já elaboradas, onde se inclui o tipo de piso, a altura da cama, a altura dos cabides, o tipo de torneira, e ainda outras, mas não sendo as questões sobre a hotelaria o objetivo único do nosso estudo decidimos fazer uma listagem da acessibilidade mínima baseada no decreto-lei 163/2006, de 8 de agosto.

¹²² No que diz respeito aos restaurantes, interessou-nos perceber por que motivos o número dos que reúnem condições de acessibilidade se apresenta tão reduzido; procedemos a uma breve listagem daqueles que apresentam essas condições, a qual contém um carácter sistemático relativamente às principais áreas turísticas da cidade, cujo estudo iremos aprofundar neste trabalho (ver Anexo IV.13).

¹²³ Relativamente aos degraus à entrada ou no interior dos edifícios, consideramos que – desde que se trate de uma cadeira manual com acompanhante e, dependendo também da capacidade física desse próprio acompanhante –, será possível ultrapassar essa barreira. Sabemos que, em arquitetura, 16 a 18 cm é a medida média *standard* de um degrau (apresentada, no séc. XVII, pelo arquiteto Nicolas Blondel). Também no decreto lei 163/2006 se considera que a altura do espelho do degrau deve ser no máximo de 0,18 m. Apesar de autores como Teixeira (2010, p.28) considerarem 0,17 m uma altura passível de ser ultrapassada por uma cadeira de rodas com ajuda nós iremos optar, para o nosso nível 2, por uma medida inferior.

Outras condições valorativas da acessibilidade, também analisadas pontualmente, podem ser elevadores, plataformas elevatórias e *escalators*, parques de estacionamento com lugares reservados, máquinas multibanco e caixas de pagamento automático colocadas à altura correta, para além da existência de pessoal para atender e ajudar.

Escolhemos como espaço de amostragem a Rua Augusta, por esta se apresentar como a principal artéria comercial da cidade e de uso exclusivamente pedonal. Tal como se vê no Anexo IV.16, analisámos as condições de acessibilidade dos diversos estabelecimentos aí existentes – lojas, restaurantes, farmácias e instituições bancárias – tendo em conta os critérios acima definidos.

As conclusões deste estudo sobre as condições de acessibilidade da dimensão física da cidade de Lisboa, complementado pelas várias listagens e quadros apresentados no Anexo IV, são desenvolvidas ao longo do Ponto 6 – *A Oferta Turística Acessível*.

Ainda no intuito de apreciar as condições de acessibilidade da cidade, nomeadamente no que se refere às suas principais áreas turísticas, foram considerados três espaços a estudar: Belém, Baixa e Parque das Nações (vulgo Expo). A definição destes espaços teve como base a nossa experiência profissional como guia-intérprete, a análise de programas de visita da cidade oferecidos pelos operadores turísticos e, ainda, as microcentralidades referidas no Plano Estratégico para o Turismo de Lisboa (TLX14).

Procedemos a um estudo aprofundado nessas áreas, contando com a participação de pessoas em cadeira de rodas (uma manual e outra elétrica). Esse estudo produziu três esboços de mapas de acessibilidade, que apresentamos nos Anexos IV.4.a, IV.4.b e IV.4.c. Nas passeadeiras considerámos como nível 1 as que possuíam as medidas da lei vigente (2 cm) com uma tolerância de mais 0,5 cm (apenas em alguns casos, quando a dificuldade advinha apenas da altura do ressalto), pois verificámos, em geral, ser possível atravessar de uma forma autónoma e sem grande dificuldade até essa medida. Nível 2, as que possuíam ressaltos até 12 cm¹²⁴, e as

¹²⁴ Através da observação participante, verificámos que, em geral, tendo em conta o peso da pessoa e o modelo de cadeira de rodas, assim como a capacidade do acompanhante, a medida média dos degraus de 0,17 m coloca algumas dificuldades para ser ultrapassada por muitos visitantes; por isso, considerámos apresentar acessibilidade nível 2 apenas quando se tratem de degraus ou ressaltos com o máximo de 0,12 m. Ressalvamos alguns casos em que embora a altura do degrau seja inferior, pelo facto

restantes foram mapeadas como nível 3. Nesses mapas incluímos não só a informação relativa à via pública, mas também a de outros equipamentos como restaurantes e museus; nestes últimos, informamos ainda, para além do nível geral de acessibilidade, se esta é total ou parcial, pois deparámos com situações em que existiam subespaços não acessíveis.

Na execução destes mapas, e também na avaliação de vários equipamentos da cidade, como, por exemplo, as lojas, considerámos três escalões de acessibilidade, tendo-nos para isso baseado no estudo apresentado pelo *Use it/Asph* (2011), designado por *Bruxelles en Fauteill*, que referimos no ponto 3.2.3.1 – *O turismo e as Acessibilidades*.

Assim, tal como encontramos no Quadro 3, temos:

- **nível 1** – corresponde à acessibilidade total, onde qualquer tipo de cadeira de rodas se desloca de uma forma autónoma;
- **nível 2** – corresponde à acessibilidade com acompanhante (a qual é mais relevante quando se empregam cadeiras manuais);
- **nível 3** – corresponde à não acessibilidade para cadeiras de rodas.

De modo a facilitar a visualização dos mapas de acessibilidade acima referidos, utilizámos uma escala cromática. Assim, o nível 1 corresponde ao verde, o nível 2 ao amarelo e, por último, o nível 3 que corresponde ao vermelho. Este escalonamento irá também servir de base para definir até que ponto a cidade de Lisboa já pode ser considerada acessível. Os critérios de avaliação no que diz respeito aos percursos nessas áreas turísticas passaram pela largura dos passeios, inclinação, estado dos pavimentos, altura das passadeiras e obstáculos na via.

Anteriormente, referimos que nos deparámos com uma situação difícil de resolver em termos de conhecimento do nosso objeto de estudo, pois desconhecia-se a dimensão da população. Ainda dentro da abordagem quantitativa e no intuito de minimizar esta falta de conhecimento, a investigadora procedeu de julho a outubro de 2014¹²⁵ a um procedimento de controlo. Apesar de as dificuldades na aplicação do questionário a turistas nos permitir inferir que o seu número não será muito elevado, face aos visitantes do dia, desejávamos perceber melhor a

de ser inclinado, o que acontece em algumas áreas íngremes da cidade, apresentam ainda maior dificuldade, pondo mesmo em causa a segurança e, por isso, serão considerados como nível 3.

¹²⁵ Estas datas permitem apanhar parte do principal período de férias, onde se verifica uma tendência para a viagem mais direcionada para o sol e praia (julho e agosto), e um período de época alta para o turismo cultural e em grupo (setembro e outubro).

proporção existente entre uns e outros, visto que em alguns momentos é certo que se encontra um número elevado de cadeiras de rodas a circular pela capital em processos de visitação. Para isso, procurámos saber junto de quatro hotéis representativos de diversas categorias e com diversas localizações na cidade (os que mais contribuíram para a obtenção dos inquéritos) qual a procura que tiveram para os seus quartos adaptados no período que vai desde julho a outubro de 2014. Estes resultados são apresentados no Anexo IV.20.¹²⁶

Também procurámos saber quantos visitantes do dia chegaram a Lisboa em cruzeiro. Nessa pesquisa baseámo-nos na ocupação do barco *Independance of the Seas*, que transporta o maior número de visitantes em cadeira de rodas e que contrata o maior número de autocarros adaptados para o serviço de *shuttle*. Igualmente, dispusemo-nos a conhecer o número de visitantes em cadeira de rodas que transitavam pelo Aeroporto de Lisboa, através da análise dos dados do serviço My Way. Esses dados encontram-se compilados no Anexo IV.19.b.

Graças a essas pesquisas, comprovámos que, no período em apreço, o número de visitantes do dia excedeu largamente o de turistas; os quantitativos dos nossos inquiridos refletem, assim, essa disparidade.

¹²⁶ Surpreendentemente, encontrámos uma procura relativamente elevada, com um total de 23 quartos, mas esse número deve-se apenas ao facto de um dos hotéis receber hóspedes africanos que vêm a Portugal para tratamento médico, os quais ocupam esses quartos visto terem maior dificuldade de locomoção; contudo, a sua vinda a Lisboa tem objetivos diferentes da simples visita à cidade, não tendo, por isso, o questionário sido entregue a estes visitantes por parte do hotel, tal como a investigadora foi posteriormente informada. Este é, de novo, um bom exemplo da dificuldade em obter informação estável relativamente a esta questão das acessibilidades.

4.4 – ANÁLISE DE DADOS

“O tratamento do conteúdo varia pois, consideravelmente, de pesquisa para pesquisa e de investigador para investigador” (Guerra, 2006, p. 63); um posicionamento neutro por parte desse investigador é coisa que não se consegue atingir.

Na fase da análise da informação obtida, para podermos abarcar a complexa realidade do Turismo Acessível não quisemos deixar de considerar as vantagens das metodologias compreensivas defendidas por Guerra (2006), as quais mergulham em universos sistêmicos e complexos onde as variáveis identificadas são simultaneamente causas e efeito. Salientamos de novo o facto de que, na análise compreensiva, a questão central não é a “definição de uma imensidade de sujeitos estatisticamente representativos, mas sim uma pequena dimensão de sujeitos socialmente significativos” (Guerra, 2006, p. 20) e, deste modo, e ainda de acordo com esta autora, não tem razão de ser falar-se de amostragem, pois o que se procura não será uma representação estatística, mas sim uma representatividade social.

Após a tradução e transcrição das várias entrevistas realizadas, que se apresentam no Anexo I, procedemos à análise de conteúdo que, segundo Bardin (1977, p. 38), é “um conjunto de técnicas de análise das comunicações, que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens”. A técnica de análise de conteúdo “pretende descrever as situações, mas também interpretar o sentido daquilo que foi dito” (Guerra, 2006, p. 69). Através do processo de inferência, essa análise de conteúdo permitiu-nos passar da descrição à interpretação.

Na análise de conteúdo aplicada às entrevistas trabalhou-se principalmente numa lógica indutiva, tendo sido aplicada à maior parte delas uma análise categorial que, segundo Bardin (1979, cit. por Guerra, 2006, p. 63), se apresenta sempre como uma primeira fase de análise e se caracteriza por ser geralmente descritiva. Em muitas das entrevistas, e principalmente no que se refere às dez entrevistas a visitantes, optou-se, ainda, por uma análise de enunciação, onde se entende a entrevista como um processo. Este tipo de análise de conteúdo usa-se sobretudo para entrevistas longas e muito abertas, em que se desprezam os aspetos formais da linguagem, centrando-se a análise nos conteúdos.

Numa primeira fase, procedemos a várias leituras das entrevistas sem o objetivo de sistematizar imediatamente essa informação. Isso permitiu-nos ter a percepção da riqueza da informação nelas contidas, para depois passarmos a uma pré-análise, que consistiu na organização desse mesmo material. Seguidamente, começámos a exploração dos conteúdos através da criação de categorias que, segundo Bardin (1995 cit. por Devile, 2014, p. 143), se traduz na passagem dos dados brutos a dados organizados.

Procedemos à criação da nossa própria grelha de análise através de quadros simples de duas entradas, onde se agrupavam diversas categorias, como, por exemplo: a) Caracterização (subdividida em: Nacionalidade, Idade, Género, Autonomia, Tipo de Visitante); b) Hábitos de viagem (subdividida em: Com quem Viaja, Como viaja e eventual opção por um *tour* adaptado); c) Informação sobre Acessibilidade (subdividida em: Importância; Obtenção Efetiva); d) Destino Turístico (subdividida em: Escolha de um destino turístico; O que consideram ser um destino turístico acessível; e) Avaliação do destino Lisboa; f) Fidelização (subdividida em: Predisposição para voltar; Predisposição para recomendar).

Por último, procedemos ao tratamento dos dados. Nesta fase, deparámo-nos com a sempre complexa decisão acerca de quais seriam as partes das entrevistas que iríamos enunciar, baseando-se essa escolha, principalmente, no facto de esses trechos se adaptarem mais aos objetivos do nosso trabalho. E não deixámos de fazer, simultaneamente, uma análise com algum cariz quantitativo, ao designar quantos dos nossos entrevistados eram a favor, ou não, de uma certa atitude ou postura quando em viagem ou, por exemplo, ao nível da avaliação de alguns itens sobre a acessibilidade de Lisboa.

Relativamente aos questionários aplicados a turistas e a visitantes do dia, a informação neles contida, passível de ser tratada quantitativamente, foi sistematizada numa base de dados e depois trabalhada no programa SPSS (IBM SPSS Statistics 20). As conclusões dessa análise encontram-se, tal como anteriormente referido, no Ponto 7 – *A Procura Turística Acessível*, figurando alguns dos respetivos quadros de resultados também no Anexo III.

No que diz respeito a outro tipo de informação, resultante seja da observação participante ou de perguntas abertas presentes nos questionários (nomeadamente a pergunta 34 do questionário aplicado aos turistas), as respostas foram também alvo de análise, sendo alguma

dessa informação também apresentada no Ponto 7. 5 – *Testemunhos dos Visitantes acerca das suas experiências de viagem.*

Tal como referido no ponto 4.3 - *Recolha de dados*, quando abordámos a construção dos questionários vimos que as 34 perguntas do questionário aplicado aos turistas traduzem-se na subdivisão em variáveis de caracterização (V1 a V10), variáveis de hábitos e motivações (V11 a V20) e variáveis de comportamento e considerações sobre Lisboa e os seus profissionais de turismo por parte da população em estudo (V21 a V33), como consta do quadro de variáveis relativas aos turistas, no Anexo II.5.

As dez primeiras perguntas do questionário aplicado aos visitantes do dia (idênticas ao primeiro questionário) traduzem-se, tal como referimos anteriormente, em variáveis de caracterização sociodemográfica da população, e as restantes visam variáveis de hábitos, comportamentos e opiniões/considerações, como podemos ver no quadro de variáveis relativas aos visitantes de cruzeiro, no Anexo II.6.

A variável dependente de ambos os questionários consistiu no facto de os visitantes andarem de cadeira de rodas, a qual foi cruzada com outras variáveis independentes, tais como a idade, o rendimento, o tipo de mobilidade e outras. Visto que algumas dessas variáveis são comuns aos turistas e aos visitantes do dia, iremos analisá-las conjuntamente, na tentativa de obter informação sobre a semelhança do comportamento e hábitos de viagem dos dois grupos de inquiridos (turistas e visitantes do dia), assim como as eventuais diferentes perceções que eles possam ter do destino turístico. Apresentamos, de seguida, um quadro relativo a essas variáveis e à sua codificação:

QUADRO 10 – As Variáveis comuns aos Turistas (T) e aos Visitantes do dia (V)

| Nº | NOME | TIPO | CODIFICAÇÃO | DESCRIÇÃO |
|-----------------|---|---------------|---|---|
| V1 | Idade | Caraterização | Idade | 1 – <25; 2 – 25-44; 3 – 45-64; 4 – 65-74; 5 – +75 |
| V2 | Sexo | “ | Género | 1 – feminino; 2 – masculino |
| V3 | Nacionalidade | “ | Nacionalidade | Turistas: 0 – não responde; 1 – israelita; 2 – espanhola; 3 – francesa; 4 – canadiana; 5 – brasileira; 6 – belga; 7 – alemã; 8 – britânica; 9 – norte-americana; 10 – italiana; 11 – mexicana; 12 – luso- francesa Visitantes do dia: 0 – não responde; 1 – britânica; 2 – norte-americana; 3 – alemã; 4 – sueca; 5 – italiana |
| V4 | Atividade Profissional | “ | Atividade | 0 – não responde; 1 – estudante; 2 – ativo, 3 – reformado; 4 – outras |
| V5 | Agregado familiar | “ | Agregado | 0 – não responde; 1 – 1; 2 – 2; 3 – 3; 4 – 4 |
| V6 | Rendimento médio mensal do agregado | “ | Rendimento | 0 – não responde; 1 – <1000; 2 – 1000-3000; 3 – 3001-5000; 4 – >5000 |
| V7 | Nível de Escolaridade | “ | Escolaridade | 0 – não responde; 1 – ensino básico; 2 – ensino secundário; 3 – ensino superior |
| V8 | Tipo de Mobilidade | “ | Mobilidade | 0 – não responde; 1 – permanente; 2 – temporária |
| V9 | Autonomia na mobilidade | “ | Necessita de Ambiente adaptado | 0 – não responde, 1 – necessita de ambiente adaptado; 2 – necessita de ajuda e ambiente adaptado; 3 – necessita de apoio |
| V9 A | Consegue andar curtas distâncias e/ou subir degraus? | “ | Consegue andar e/ou subir 3 degraus | 0 – não responde, 1 – sim; 2 – não |
| V10 | Meio auxiliar de locomoção que usa em viagem | “ | Meio auxiliar | 0 – não responde; 1 – cadeira manual; 2 – cadeira elétrica; 3 – outros |
| V20/T ou V15/V | É imprescindível informação prévia sobre acessibilidade de um destino? | Hábitos | Imprescindibilidade de informação prévia sobre acessibilidade | 0 – não responde, 1 – sim; 2 – não |
| V23A/T ou V12/V | Viaja com quem? | “ | Com quem viaja | 0 – não responde; 1 – sozinho; 2 – com familiares; 3 – com amigos; 4 – com outros |
| V24/T ou V13/V | Obteve informação fiável sobre a acessibilidade de Lisboa? | “ | Obteve informação fiável | 0 – não responde; 1 – sim; 2 – não |
| V27/T ou V17/V | O que deve ser urgentemente melhorado em Lisboa, para que a cidade se torne mais atrativa para o Turismo Acessível? | Avaliação | Aspeto a ser melhorado urgentemente | Turistas: 0 – não responde, 1 – passeios e passeadeiras com rampa; 2 – tudo; 3 – casas de banho; 4 – portas mais largas; 5 – transportes; 6 – estacionamento; 7 – restaurantes, 8 – elevadores; 9 – melhor informação; 10 – sinalética Visitantes do dia: 0 – não responde; 1 – mapa de acessibilidades; 2 – passeios, passeadeiras; 3 – casas de banho; 4 – sinalética; 5 – restaurantes; 6 – transportes; 7 – museus/monumentos; 8 – lojas |
| V32/T ou V18/V | Considera a população local sensível às dificuldades das pessoas com mobilidade reduzida? | “ | Sensibilidade da população relativamente à mobilidade | 0 – não responde; 1 – sim; 2 – não; 3 – não sabe |
| V33/T ou V19/V | Gostaria de voltar a Lisboa? | “ | Eventual regresso à cidade | 0 – não responde; 1 – sim; 2 – não; 3 – não sabe |

Fonte: Elaborado com base no inquérito

As relações entre as variáveis presentes nos questionários e as respostas às hipóteses que colocámos podem ser assim definidas:

1ª Hipótese – Iremos verificar qual a importância das condições de acessibilidade na escolha de um destino turístico. Nesse sentido, utilizaremos a variável V11F no questionário aplicado aos turistas, que nos dá informação sobre a valorização da acessibilidade na escolha de um destino, cruzada com a variável V25F que transmite a sua avaliação das acessibilidades da cidade. Teremos ainda em consideração a sua eventual vontade de regressar a Lisboa, que nos é dada pela variável V33. O resultado obtido deverá ser um potencial indicador da confirmação de uma eventual relação direta existente entre as condições de acessibilidade e a vinda destes visitantes a Lisboa. Também ao nível das entrevistas iremos procurar perceber até que ponto as condições de acessibilidade interferem na escolha de um destino.

2ª Hipótese – Diz respeito à importância da eliminação das barreiras humanas. Iremos trabalhar a variável comum (V32T e V18V) relativa à pergunta “Considera a população local sensível às dificuldades das pessoas com mobilidade reduzida?”, cruzada com a informação obtida no questionário aplicado aos turistas, tanto ao nível da importância dada ao elemento humano em geral (através da variável V11E, ligada à importância da hospitalidade na escolha de um destino, e a avaliação da hospitalidade em geral na cidade, que aparece na variável V25E) e ainda com os resultados da análise de conteúdo das entrevistas. Teremos, assim, a percepção do que os visitantes pensam do elemento humano em Lisboa e, no caso dos turistas, será mesmo possível ter a sua opinião sobre os profissionais de turismo. Poderemos, assim, avaliar a situação na cidade e a contribuição do elemento humano para o Turismo Acessível.

3ª Hipótese – Pretendemos ver até que ponto o acesso à informação é essencial para este tipo de visitante. Iremos cruzar a variável comum V24/T e V13/V: “Obteve informação fiável sobre as acessibilidades de Lisboa?” com a variável comum V20/T ou V15/V, correspondente à pergunta: “É imprescindível ter informação prévia sobre a acessibilidade de um destino?”. Este cruzamento dir-nos-á se os visitantes consideram imprescindível tal informação prévia, se realmente a obtiveram relativamente à cidade de Lisboa e até que ponto esse aspeto foi determinante na escolha do destino, avaliando a sua influência na vinda desses visitantes. Através da análise de conteúdo das entrevistas a visitantes, propomo-nos, ainda, perceber quais são as eventuais estratégias dos visitantes para ultrapassar a possível falta de informação fiável.

4ª Hipótese – Refere-se à capacidade de um destino turístico para atrair e fidelizar os visitantes. Iremos trabalhar a variável comum V33/T e V19/V, que nos permitirá perceber se estes pretendem voltar, cruzada com a análise de conteúdo das entrevistas, nas quais foi perguntado se aconselhariam a vinda a Lisboa a outros visitantes em cadeira de rodas. As respostas a esta questão irão ser fundamentais para compreender até que ponto a imagem de Lisboa, tal como se encontra, conseguirá atrair os visitantes com mobilidade reduzida, e perceber o que é urgente modificar.

Tendo sempre em conta os moldes em que este trabalho foi desenvolvido e os condicionalismos da nossa amostra (que não será uma amostra probabilística), estamos conscientes de que os respetivos resultados não poderão ser generalizados a uma população mais alargada nem trabalhados de formas mais complexas, devido à perda de significância estatística; mas conseguiremos, certamente, aumentar o conhecimento sobre as condições das práticas turísticas das pessoas com mobilidade reduzida e as considerações que a tal respeito fazem, nomeadamente no que se refere à cidade de Lisboa.

Antes de iniciar a apresentação da fase empírica do trabalho, cumpre informar que as diversas fotografias que irão ser apresentadas são maioritariamente da autoria da investigadora, tendo sido tiradas ao longo deste estudo. Por este motivo, salvo algumas exceções em que obtivemos as imagens através de outras fontes, as quais serão devidamente identificadas, iremos optar pela utilização da sigla IC (Ilídia Carvalho) sempre que as fotografias sejam da nossa autoria. Para além do local e da autoria de cada fotografia, também a data será referida, uma vez que muitas delas refletem situações pontualmente incorretas que, esperamos, venham futuramente a ser alteradas, ou até já o tenham sido.

Da mesma forma, muitos dos quadros apresentados na parte B são fruto da investigação por nós levada a cabo, sendo, por isso, da elaboração própria da investigadora a partir dos inquéritos realizados, tanto aos turistas como aos visitantes do dia, o que será referenciado. Sempre que tal não aconteça, tal como compete num trabalho desta natureza, será sempre devidamente referida a respetiva fonte.

Relativamente aos gráficos que irão aparecer apenas na Parte B deste trabalho (ponto 7), eles são todos da autoria da investigadora baseados nos inquéritos e, por esse motivo, dispensamo-nos de indicar sistematicamente a sua fonte.

5 – A PERSPETIVA INSTITUCIONAL E A SUA CONTRIBUIÇÃO PARA O TURISMO ACESSÍVEL NA CIDADE

Lisboa apresenta-se como um importante destino turístico, desenvolvendo-se muito nos anos mais recentes, principalmente depois da Expo 98, que permitiu dar a conhecer mundialmente a sua beleza e potencial turístico. Nos anos 90, foram criadas e desenvolvidas na cidade várias infraestruturas que hoje se apresentam importantes para a indústria do turismo: o Aeroporto foi remodelado, foi inaugurada uma nova estação ferroviária internacional (Estação Oriente), expandiu-se a rede de Metro, surgiram novas áreas ribeirinhas adaptadas para a prática turística e de lazer, tais como as Docas e o Parque das Nações e ainda novas unidades hoteleiras foram inauguradas¹²⁷.

Nessa época, no quadro da mudança de paradigmas sobre a deficiência que vimos na primeira parte do nosso trabalho, a cidade de Lisboa despertou para uma maior consciencialização acerca das questões de acessibilidade, espelhada nas suas novas centralidades, como o Parque das Nações, mas que se tem vindo, lentamente, a alargar a outras áreas da cidade¹²⁸.

Lisboa, sendo a capital e o principal destino turístico do país, encontra-se “num patamar de reconhecimento muito elevado, pelo que qualquer novo passo para projetar o Destino [de Turismo Acessível] será seguramente um grande passo” (TLX14, 2011, p. 48); a cidade deve ter em conta as tendências atuais, apresentando-se como um destino turístico acessível e servindo de exemplo a outras regiões do país. Aqui estão sedeados os órgãos de poder

¹²⁷ Verificamos que inúmeros hotéis têm sido inaugurados em Lisboa a um ritmo cada vez mais acelerado. De acordo com notícia publicada a 9/4/2015 no Jornal Económico, Lisboa iria ter mais 29 hotéis nos próximos 5 anos sendo estes dados baseados num estudo da consultora Imobiliária Aguirre Newman [acedido em 28 abril 2015 no *site*:

http://economico.sapo.pt/noticias/lisboa-vai-ter-mais-29-hoteis_115213.html]

Também a firma de consultoria Deloitte apresenta no Atlas da Hotelaria um grande crescimento na hotelaria de Lisboa, onde só nos anos de 2013 e 2014 foram inaugurados 25 hotéis, sendo na sua maioria hotéis de 4 estrelas (15). Para mais informação ver *site*:

<http://www2.deloitte.com/pt/pt/pages/finance/articles/atlas-hotelaria.html>

Também o Jornal dos Açores publica a notícia, a 8 maio 2015, de que, até ao final deste ano, 22 novos hotéis irão ser inaugurados na cidade de Lisboa.

[acedido a 8 junho 2015 no *site*:

<http://www.jornalacores9.net/economia/so-este-ano-vao-abrir-58-novos-hoteis>]

¹²⁸ Essas outras áreas são principalmente no Centro da cidade; em 2012 e 2014 houve algumas intervenções importantes ao nível da acessibilidade, nomeadamente na Praça do Comércio e na Rua do Ouro (passadeiras).

político, o que deveria facilitar ações que levassem à implementação do Turismo Acessível na cidade. No entanto, não é essa a situação que se verifica, pelo menos não numa medida impressionante, provavelmente porque as preocupações ao nível político não se traduzem em ações práticas com impacto nas acessibilidades – sem falar na dificuldade fisiográfica que decorre de a cidade estar implantada sobre colinas, a qual tem sido repetidamente invocada como justificação para a não intervenção: a sua morfologia é apresentada como um fator negativo, partindo-se do princípio de que é impossível desenvolver, num espaço com tais características, a prática do Turismo Acessível. Assim se esquecem todas as áreas planas da cidade e todas as possibilidades tecnológicas que hoje permitem ultrapassar obstáculos que antes seriam intransponíveis¹²⁹.

Nesse sentido, tem havido a participação de diversas entidades, tanto ao nível oficial como privado que, colaborando entre si, conseguiram percorrer um árduo caminho para fornecer à cidade algumas condições mínimas para a prática do Turismo Acessível (veja-se o caso dos museus e de alguns transportes). Outras entidades há que estarão ainda pouco sensibilizadas, sendo urgente que despertem para esta nova realidade. Acreditamos que as diversas ações e legislações recentemente publicadas (ver Quadro 9, na parte A) espelham uma evolução e um despertar do poder político para estas questões, o que será sem dúvida fundamental para um mais efetivo e consequente desenvolvimento do Turismo Acessível em Lisboa.

¹²⁹ As famosas sete colinas da cidade fazem com que as pessoas condenem *a priori* o desenvolvimento da cidade para o Turismo Acessível, mas estudos realizados como, por exemplo, o trabalho do geógrafo Pedro Morais sobre a rede viária de Lisboa, indicam que “apenas 10,3% das vias da cidade possuem uma inclinação superior a 8 %” (PAPL, 2014, 1^{av}, p. 64), ou seja, são realmente inacessíveis, também como foi referido na entrevista em 2012 ao Arq. Pedro Homem de Gouveia. Em contrapartida, encontramos 74,3% das vias cujo declive vai de 0 a 5%.

5.1 – A AUTARQUIA: O PAPL

A **Câmara Municipal de Lisboa** (CML) assume uma importância fulcral em todo este processo de preparação da cidade para o Turismo Acessível, uma vez que é a entidade a quem compete implementar e melhorar as acessibilidades a vários níveis fundamentais, como, por exemplo, vias públicas e mobiliário urbano.

Em entrevista realizada, em janeiro de 2013, ao coordenador do Núcleo de Acessibilidade Pedonal da CML¹³⁰, Arq. Pedro Homem de Gouveia (Anexo I, h.3), a investigadora foi informada de que desde os anos 80 que a CML vem manifestando preocupações com as acessibilidades da cidade e que, em 1997, ordenou um primeiro levantamento destas. Também testemunho dessa preocupação, por parte desta entidade, é o edital nº 29/2004¹³¹. Infelizmente, temos de considerar que dezenas de anos de preocupações, estudos, equipas e levantamentos não se traduziram, como seria desejável, em ações com verdadeiro impacto na melhoria das condições de acessibilidade de Lisboa.

Segundo este nosso entrevistado, este resultado insuficiente deve-se ao facto de a acessibilidade ter sido vista, até agora, como «uma política para a deficiência e não para a Cidade». Segundo este responsável, existe um “compromisso político” para a melhoria das acessibilidades, o qual, todavia, reconhece não se ter traduzido em “ações concretas”; e o facto de Lisboa se encontrar na situação atual deve-se à “falta de conhecimentos técnicos e inércia”. Segundo o entrevistado, a centralização de competências – política que até agora foi seguida pela CML – gerou uma desresponsabilização generalizada; espera que a atual política de descentralização, acompanhada por uma coordenação de tarefas, venha a produzir bons

¹³⁰ Este Núcleo de Acessibilidade Pedonal foi criado em 2000, mas só recentemente passou para a responsabilidade do pelouro da Mobilidade, onde, provavelmente, deveria ter sido enquadrado desde o início, pois esse novo enquadramento veio permitir um maior dinamismo nas suas funções. Atualmente, é designado Equipa do Plano de Acessibilidade Pedonal.

¹³¹ Trata-se de um regulamento municipal de promoção da acessibilidade e mobilidade pedonal criado a partir da consulta de diversas outras entidades (Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal, Associação Portuguesa dos Deficientes, Associação Nacional de Famílias para a Integração da Pessoa deficiente, a Associação dos Deficientes das Forças Armadas, Ordem dos Arquitetos, Ordem dos Engenheiros, entre outras) e que pretende ser um conjunto de normas que permitam “promover as condições de acessibilidade e a eliminação das barreiras físicas que constituam obstáculo à mobilidade, em conforto e segurança de pessoas e bens, em especial, daquelas pessoas que, de forma permanente ou transitória, se encontrem em situação de limitação ou de mobilidade condicionada, bem como promover a implementação e aplicação efetiva de normas técnicas adequadas a melhorar a qualidade de vida de todos os cidadãos”. Para mais informações consultar o *site*: www.cm-lisboa.pt/viver/mobilidade/modos-suaves/mobilidade-pedonal/plano-de-acessibilidade-pedonal.

resultados, porque a acessibilidade é transversal, dependendo de muitos departamentos, e todos devem ser responsabilizados e trabalhar em conjunto.

Este Núcleo tem-se mostrado, em nosso entender, bastante ativo no que diz respeito à sensibilização da opinião pública para as dificuldades que as pessoas com mobilidade reduzida ou algum tipo de deficiência enfrentam quando circulam pela cidade, estando presente em quase todas as reuniões e ações que estejam relacionadas com o tema e mantendo contato com diversas entidades no âmbito das pessoas com deficiência. A título de exemplo, diga-se que apoiou, no dia 18 de setembro de 2012, um passeio organizado pela Associação Salvador em parceria com a Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal (ACAPO), Associação Gulliver e outras, com relevante efeito simbólico e impacto mediático, o que evidencia a sua proximidade com os problemas existentes e o importante contacto entre a CML e as diversas associações relacionadas com as pessoas com deficiência¹³². Ao nível internacional, este núcleo também participou na 14ª Conferência Transed 2015 (anteriormente referida no ponto 3.4 – *Legislação e Ações relacionadas com as Pessoas com Deficiência e o Turismo Acessível*), tendo aí apresentado a situação de Lisboa relativamente às acessibilidades.

Este núcleo de acessibilidade coordenou a elaboração do relevante e muito desejado Plano de Acessibilidade Pedonal de Lisboa que foi apresentado em finais de 2013 tendo sido aprovado e publicado já em 2014, sobre o qual nos debruçaremos em seguida.

O Plano de Acessibilidade Pedonal de Lisboa (PAPL)

Este Plano, que foi apresentado em cinco volumes no final de 2013, foi debatido e votado em reunião na Câmara Municipal e aprovado por unanimidade a 18 de fevereiro de 2014, pela Assembleia Municipal de Lisboa. Encontra-se em fase de execução. No primeiro volume, onde se faz o respetivo enquadramento e se apresentam os objetivos, lê-se que ele tem como missão “definir a melhor estratégia para a Câmara Municipal promover a acessibilidade em Lisboa” (PAPL, 1º v, 2014, p. 10), apresentando, para isso, uma componente estratégica que

¹³² A CML parece realmente empenhada em tornar Lisboa mais acessível. A título de exemplo, um dos projetos vencedores do Orçamento Participativo 2012 foi o projeto 131 “Lisboa Acessível”, apresentado pela ACAPO, em conjunto com a ADFA, ANACED, APEDV, FPDD, Associação Salvador, Associação Gulliver e Fundação LIGA. Com a implementação deste projeto pretende-se eliminar todas as barreiras à acessibilidade no eixo Entrecampos – Marquês de Pombal, o que inclui adaptar as passeiras, paragens de autocarro, remover obstáculos dos passeios e relocalizar mobiliário urbano e regularizar o pavimento.

implica um diagnóstico global, a perceção das políticas a seguir e a definição e concretização de um conjunto de ações com impacto. O PAPL tem um prazo de implementação de cinco anos (2013-2017), deve ser aplicado gradualmente e apresenta três objetivos principais:

1. impedir a criação de novas barreiras, através da formação e fiscalização;
2. eliminar as barreiras existentes, através da adaptação progressiva dos edifícios;
3. mobilizar a comunidade, através de ações de sensibilização.

Estes objetivos deverão ser aplicados a cinco áreas distintas, que são apresentadas nos outros quatro volumes que constituem o PAPL: *Via Pública*, *Equipamentos Municipais*, *Transporte Público*, *Fiscalização de Particulares* e *Desafios Transversais*, incluindo-se nesta última área o turismo e, nomeadamente, o Turismo Acessível.

No que diz respeito à *Via Pública*, o PAPL propõe-se colocar “o peão como prioridade da CML” (PAPL, 2014, 2^ov, p. 38), o que, muitas vezes, não acontece no desenvolvimento de uma cidade, pois as acessibilidades são pensadas principalmente ao nível da circulação automóvel. No PAPL, propõe-se a utilização preferencial de passagens desniveladas, as quais deverão sempre contemplar uma acessibilidade para todos. A largura do passeio é agora considerada relativamente à sua largura livre e não à sua largura bruta. Este novo enfoque é muito importante, pois, por vezes, o passeio é largo, mas está ocupado por paragens, sinais de trânsito e até mobiliário urbano, como é o caso das esplanadas. A desobstrução da via é fundamental para uma boa circulação dos peões e, no PAPL, defende-se que a “rede de percursos pedonais deve disponibilizar ao peão um canal de circulação contínuo, regular, desobstruído, com uma largura livre superior a 1,20 m em toda a sua extensão” (PAPL, 2014, 2^ov, p. 207). O cumprimento desta norma seria realmente suficiente para melhorar as condições de circulação para uma pessoa em cadeira de rodas. Também o pavimento da via é considerado como um aspeto importante: em Lisboa, encontramos a calçada portuguesa que, no caso de não ter tido uma construção adequada ou não receber boa manutenção, pode ser um problema para as pessoas em cadeira de rodas. Neste Plano “reconhece-se que as pessoas com mobilidade condicionada são as mais vulneráveis e os seus contributos (em termos de opiniões, experiências) são os que melhor ilustram esses problemas e o seu impacto no utilizador final” (PAPL, 2014, 2^ov, p. 233). As soluções propostas no PAPL para a qualidade dos passeios vão ao encontro das preocupações em preservar a calçada nas áreas históricas, mas possibilitando, simultaneamente, a melhoria das condições de acessibilidade, em geral. Assim,

as soluções apontadas “são semelhantes às que se encontram em Barcelona, onde se fez a diferenciação do tipo de passeio” (PAPL, 2014, 2ªv, p. 235); isto é, dependendo se é um passeio normal, área histórica ou passeio singular, aplicam-se os pavimentos distintos que melhor se adaptem às diversas situações, tanto do ponto de vista estético como prático, podendo assim a calçada artística manter-se como uma possibilidade nas áreas históricas, desde que tenha a devida manutenção.

Como se refere no mesmo documento, não é possível tornar uma cidade acessível sem adaptar as suas passeadeiras. Por isso, “As passagens de peões de superfície (passadeira, passeio adjacente e refúgio, quando exista) devem proporcionar a todos os peões um atravessamento autónomo, funcional, seguro e confortável” (PAPL, 2014, 2ªv, p. 171). Neste documento, refere-se que no intuito de tornar acessíveis essas passagens de peões se deve considerar a visibilidade, alinhamento, drenagem, iluminação, tipo de pavimento, sinalização, resalto zero e piso tátil e, ainda, área de proteção no passeio e refúgio para peões. Também o tempo necessário para a travessia, nos casos de mobilidade reduzida, deve ser considerado, pois “a velocidade estabelecida por lei ao nível do tempo de travessia não considera os casos que fogem da média, os quais também têm direito a atravessar...” (PAPL, 2014, 2ªv, p. 202); segue-se, também aqui, o exemplo de Barcelona, no que diz respeito à estandardização das passeadeiras.

Os *Equipamentos Municipais*, como estacionamento, paragens de autocarro, instalações sanitárias, atrações, etc., são considerados no terceiro volume do PAPL, onde se lê que:

“o equipamento deve servir o visitante ou utilizador que precisa de acessibilidade de uma forma idêntica ou tão equivalente quanto possível à forma como serve os restantes visitantes” (PAPL, 2014, 3ªv, p. 10),

devendo esses equipamentos proporcionar acesso direto, imediato e permanente e o mais autónomo possível:

“o visitante deve poder efetuar, sem ajuda de terceiros, as operações para as quais tem condições pessoais – por exemplo, se tem condições pessoais para circular sozinho numa cadeira de rodas, então o equipamento deve assegurar-lhe a possibilidade de circular sozinho” (PAPL, 2014, 3ªv, p.10).

As barreiras à acessibilidade “prejudicam a autonomia do visitante, e essa perda de autonomia gera, por regra, dois tipos de custo: a redução na qualidade do serviço prestado e a obrigação

de criar procedimentos de apoio ao visitante, para que este não fique em situação de desvantagem “ (PAPL, 2014, 3ºv, p. 15). Na verdade, a ausência de condições de acessibilidade traduzir-se-á na insatisfação do visitante e, por outro lado, na tentativa de minimizar algumas das consequências negativas dessa falta de condições, haverá necessidade de um maior esforço em termos de recursos humanos.

O quarto volume é dedicado aos *Transportes Públicos*. Neste campo, foi realizado um diagnóstico sobre a atual situação, tendo sido identificadas falhas ao nível das diversas fases da viagem, pois reconhece-se a existência de uma

“profusão de obstáculos que se colocam ao peão no percurso entre a origem e a *interface* (paragens/estações), entre a *interface* e o destino final, ou mesmo nas etapas a pé que se processem na via pública para efeito de ligação entre modos” (PAPL, 2014, 4ºv, p. 68).

Propõe-se um novo modelo de paragem e dá-se “prioridade às intervenções em paragens de autocarro cujas carreiras já disponham de frotas acessíveis” (PAPL, 2014, 4ºv, p. 78), medida esta que poderia a curto prazo melhorar muito a situação de acessibilidade, pois permitiria uma oferta parcial contínua.

No quinto volume, sobre *Fiscalização e Desafios Transversais*, defende-se que, para que seja possível tomar as decisões corretas e proceder à devida fiscalização, haverá necessidade de ações de formação para os técnicos municipais. Neste documento fala-se de alguma capacidade instalada, mas também de constrangimentos, entre os quais, para além das evidentes barreiras físicas e falta de formação, informação e promoção, se reconhece a inexistência de um planeamento estratégico e operacional no que diz respeito às acessibilidades. No capítulo sobre Turismo Acessível, pode ler-se que:

“Lisboa já possui uma oferta turística acessível (...) mas a ausência de uma estratégia de articulação entre os agentes turísticos e a falta de promoção das condições de acessibilidade destes espaços e produtos faz com que Lisboa apareça como um destino turístico pouco acessível” (PAPL, 2014, 5º v, p. 43).

Na tentativa de facilitar a vida a estes visitantes, o PAPL propôs-se executar mapas das principais áreas turísticas, utilizando um *software* de sistemas de informação geográfica que indica o seu grau de acessibilidade para cadeira de rodas. Os parâmetros contemplados são

largura de passeios, qualidade do pavimento, declives e ressaltos nas passagens de peões. Estes estudos deram origem a alguns percursos para as principais áreas de turismo em Lisboa – Belém, Centro e Parque das Nações –, os quais foram colocados num ficheiro do *Google Earth*. Os percursos apresentam 3 níveis de acessibilidade, representados numa escala cromática. Como se pode ver no volume 5 deste Plano (páginas 52/53), relativamente à área de Belém, verifica-se: um troço verde, quando cumpra todos os parâmetros; um troço laranja, quando há pelo menos um atributo fora dos parâmetros; e um troço vermelho, quando existam dois ou mais atributos negativos.¹³³

Neste documento propõe-se, ainda, um conjunto de Diretrizes Técnicas que deverão ser levadas a cabo para que o Turismo Acessível se implemente em Lisboa. Temos, então:

- *DT2 – Captação de Emissores Chave*, cujo procedimento será “definir, programar e executar uma série de tarefas para identificação e contato com emissores chave deste tipo de turismo, e preparar e enviar informação fiável e atualizada sobre as condições de acessibilidade na cidade”;
- *DT3 – Roteiros*, destinada a “completar, afinar, operacionalizar e divulgar o sistema de roteiros para turistas em cadeira de rodas”;
- e *DT4 – Aqui Estamos*, onde se propõem ações de informação e sensibilização dos agentes turísticos e do público em geral.

Para além destas Diretrizes Técnicas diretamente aplicáveis ao turismo, encontramos outras que, pertencendo mais às competências internas da CML, terão aplicação prática na execução do Plano. Falamos das diretrizes:

- *DT1 – Programa Municipal de Formação em Acessibilidade e Design Inclusivo*, que pretende dar formação aos funcionários da CML;

¹³³ Embora os mapas sejam já um passo em frente no que se refere ao estudo das acessibilidades da via pública, no que aos visitantes em cadeira de rodas se refere, continuaremos num formato de «tentativa e erro», para além de que não sabemos o nível de acessibilidade dos museus e monumentos assinalados, o que pode implicar uma ida a um local não acessível, perdendo tempo e criando sentimentos de frustração que são de evitar. Em nossa opinião, este tipo de mapa poderá ser útil, mas haveria também necessidade de saber quais os atributos negativos, para que os visitantes pudessem decidir se teriam, ou não, possibilidade de continuar por esse percurso, tendo em conta a sua capacidade individual. Nestes percursos também não se tem em conta o tipo de cadeira de rodas, que é um dado fundamental; este aplicativo não deverá também excluir a existência de informação/sinalética de apoio ao turista com mobilidade reduzida, pois tal tecnologia não é de utilização generalizada; convém não esquecer, ainda, a regular e indispensável atualização do mapa, o que, a não ser feito, resultará inevitavelmente na inadequação deste, no curto prazo.

- *DT6 – Exceções ao DL 163/2006: Orientações e recomendações*, onde se propõe esclarecimento sobre as exceções contempladas neste Decreto-Lei no que diz respeito à sua aplicação ao nível dos edifícios;
- e *DT7 – Competência e procedimentos de exceção*, onde se pretende identificar o procedimento correto para cada tipo de exceção possível, e definir responsabilidades e procedimentos nas situações não previstas.

Logo no enquadramento feito no Primeiro Volume do PAPL se assume que:

“Cidades acessíveis são cidades mais confortáveis, mais sustentáveis e mais competitivas, e, nessa medida, promover a acessibilidade é defender a Cidadania e qualificar a Cidade” (PAPL, 2014, 1º v, p. 14).

A maior parte das ações atrás descritas ainda se encontra no nível das boas intenções, estando apenas a *DT1* (formação) atribuída e a *DT3* (roteiros) iniciada. Ao nível do turismo julgamos que o Plano – a efetivar-se a sua muito aguardada e necessária implementação – poderá ter intervenções extraordinariamente positivas não só para os moradores da capital, como para os turistas que a visitam¹³⁴.

¹³⁴ Não podemos esquecer que os visitantes gostam de andar a pé e que, de acordo com o Observatório de Lisboa (2011), andar a pé é o meio de deslocação mais utilizado na cidade, sendo a quarta atividade mais praticada pelos visitantes. No caso do nosso objeto de estudo, poder fazê-lo sem problemas, em cadeira de rodas, será um enorme passo em direção a um destino turístico acessível.

5.2 – OUTRAS ENTIDADES

Para além da Câmara Municipal, encontramos em Lisboa diversas outras entidades que estão há longo tempo envolvidas na sensibilização para as questões da acessibilidade. Essas entidades têm sido promotoras de ações com o intuito de implementar e melhorar as acessibilidades na cidade, em geral, estando muitas delas direta ou indiretamente relacionadas com o turismo. É a elas que dedicaremos os próximos parágrafos.

A **Fundação Liga**¹³⁵ pode ser considerada uma entidade pioneira na reflexão e implementação dos princípios do *Design* para a Diversidade, na definição de Planos de Acessibilidade, na análise de Estudos Prévios e de Projetos Específicos, na elaboração de Recomendações e de Manuais e no desenvolvimento de Ações de Informação e Formação.

Em breve entrevista não estruturada, realizada em julho de 2012 à Dra. Guida Faria (Anexo I, h.1), fomos informados que, desde 1976, este organismo tem representação na Câmara Municipal de Lisboa. Em 1981, procedeu à criação dum grupo de trabalho sobre a acessibilidade no Distrito de Lisboa no âmbito do Ano Internacional dos Deficientes (AID), de que resultou o esboço dum 1º Plano de Acessibilidade para o Distrito de Lisboa Aeroporto/Belém¹³⁶. Em 1990, por sua iniciativa, foi constituída a Associação Nacional de Turismo para Todos (APTTO), com “o objetivo de informar, sensibilizar e promover a acessibilidade na indústria do turismo”. Também em 1992, lançou o Roteiro “Lisboa e os Descobrimentos – Roteiro de um Turismo para todos”, onde se apresentavam diversos itinerários na cidade, tendo já em consideração diferentes níveis de acessibilidade.

Também o **Turismo de Portugal** é, naturalmente, um organismo-chave para o desenvolvimento do Turismo Acessível no país e, por consequência, em Lisboa. Em entrevista semiestruturada, realizada no dia 20 de dezembro de 2012, à Dra. Helena Ribeiro (Anexo I, h.2), a investigadora foi informada de que este organismo está envolvido em diversos projetos relacionados com a acessibilidade e, embora no Plano Estratégico Nacional do Turismo (PENT) apenas houvesse, até 2013, uma pequena alusão a estas questões, o Turismo de Portugal tem

¹³⁵ Constituída a 2 de março de 2004 por um conjunto de personalidades de diversos setores da sociedade portuguesa, surge na continuidade das associações fundadoras, o Centro de Recursos Sociais (1994) e a Liga Portuguesa dos Deficientes Motores (1954).

¹³⁶ Veja-se o *site*:

<http://www.fundacaoliga.pt/content/default.asp?idcat=ACESSIBILIDADES&idCatM=&idContent=2DC4B442-3FAA-4B73-8EE0-0F25C60382F6>

acompanhado o desenvolvimento das políticas internacionais sobre esta matéria, encontrando-se ativamente envolvido em projetos de sensibilização, formação e divulgação.¹³⁷ Esteve recentemente ligado à edição do *Guia de Boas Práticas de Acessibilidade em Hotelaria*, em 2013, e do *Turismo Ativo*, em 2014, e espera-se, para breve, a publicação do *Manual de Boas Práticas nos Transportes e Restaurantes*.

A revisão do PENT apresentada para 2013-2015, aprovada em janeiro de 2013, contempla já o Turismo Acessível. Assim, na página 76 deste documento, na alínea h) do seu ponto 4, cujo tema é *Programa de Destinos Turísticos*, encontramos:

“Atualmente, o turismo [em Portugal] ainda não é uma atividade acessível a todos os cidadãos, com especial ênfase nas pessoas com mobilidade condicionada, por deficiências de natureza motora, visual, auditiva, intelectual e outras. O desaparecimento desses impedimentos induzirá ao incremento das deslocações e a uma maior exigência na prestação de serviços turísticos. Esta realidade, conjugada com a existência de infraestruturas, equipamentos e serviços acessíveis, fará com que pessoas com mobilidade condicionada se tornem potenciais clientes, constituindo um fator de desenvolvimento económico.” (PENT, 2013, p. 76)

No sentido de tornar Portugal um destino acessível para todos, nesse documento propõem-se diversas atividades para a implementação do Turismo Acessível, como:

¹³⁷ Fazemos referência às últimas importantes reuniões onde esteve envolvido o Turismo de Portugal, realizadas ambas em Lisboa. A primeira, em 10 de julho de 2014, foi uma reunião informal onde participaram diversas entidades públicas e privadas, como a Associação da Hotelaria de Portugal, a Associação de Cegos e Amblíopes de Portugal, a Direção Geral do Património Cultural, o Inatel, e a *European Network for Accessible Tourism (ENAT)*, bem como outras associações relacionadas com deficiência e serviços adaptados, hotéis, empresas de formação e consultoria, *ateliers* de arquitetura, guias-intérpretes e ainda outros particulares, permitindo a partilha de experiências e conhecimentos. A segunda, com a parceria da ENAT, teve lugar também na Escola de Hotelaria de Lisboa, a 13 de novembro de 2014, e consistiu numa sessão técnica subordinada ao tema: “Turismo acessível na Europa e em Portugal – pistas e desafios”. Nesta reunião, deu-se a conhecer muito daquilo que se está a realizar em termos de Turismo Acessível, tanto em Portugal como na Europa, permitindo discutir alguns dos entraves que se apresentam a esta atividade. O Turismo de Portugal esteve também presente na Primeira Cimeira Mundial sobre Turismo Acessível, que teve lugar em Montreal em Outubro de 2014, tendo assinado as várias resoluções aí tomadas (ver Ponto 3.4 – *Legislação e ações relacionadas com pessoas com deficiência e o Turismo Acessível*).

Gostaríamos ainda de referir o workshop intitulado *Tourism Talks Pro*, dedicado ao tema Turismo para Todos, que terá lugar em Lisboa, no dia 30 de setembro de 2015. Este workshop, que é dirigido aos empresários e profissionais do setor do turismo, arquitetos, *designers* e outras entidades e empresas, direta ou indiretamente relacionadas com o Turismo, pretende sensibilizar os diversos participantes para a inovação tanto ao nível do produto turístico como da sua gestão.

- fomentar programas integrados de desenvolvimento de destinos turísticos acessíveis (espaços públicos, equipamentos culturais e de lazer, praias, transportes, atendimento, etc.);
- fomentar a criação de condições para o acolhimento de turistas com mobilidade reduzida nas infraestruturas e serviços turísticos (alojamento, animação turística e restauração);
- desenvolver ações de formação e sensibilização para o acolhimento de turistas com mobilidade reduzida junto dos agentes turísticos e municípios;
- assegurar a prestação da informação sobre a acessibilidade das infraestruturas e serviços turísticos na comunicação promocional dos destinos.

O Turismo de Portugal, através da sua Subcomissão 8 – Turismo Acessível e como órgão gestor da Comissão Técnica 144¹³⁸, apresenta-se hoje como uma das instituições mais ativas em termos de normas e que mais impacto tem na implementação do turismo acessível em Portugal, em geral, o que se espelha também na cidade de Lisboa.

A **Associação do Turismo de Lisboa** é uma entidade privada sem fins lucrativos, constituída em 1997, responsável pela recolha e análise da informação turística, e sua gestão, assim como pela promoção turística do destino Lisboa, tanto ao nível interno como dos mercados emissores internacionais. A ATL tem vindo a desenvolver um trabalho de *marketing* relacionado com a marca *Lisboa*, a qual, espera-se, trará alterações importantes ao nível da promoção turística da cidade. De um modo geral,

“essa estratégia passará a ser mais orientada a cada mercado e segmento de procura, apelando para as suas motivações e comunicando os elementos mais atrativos e diferenciadores” (ATL, 2011 p. 22).

Em 2010, a ATL investiu cerca de 11,5 milhões de euros¹³⁹ na área da promoção; contudo, até ao ano de 2011, o Turismo Acessível não fazia parte da sua estratégia de *marketing*.

¹³⁸ Integra todas as associações empresariais do setor, técnicos e peritos de referência, bem como a generalidade das entidades públicas com competências na atividade turística e abrange duas vertentes: por um lado, reproduz os grupos de trabalho (WG) existentes no âmbito do Technical Committee 228 – Related Services da ISO (International Organization for Standardization) e, por outro lado, promove o desenvolvimento de normas nacionais e a reflexão num conjunto de temas de relevo para o Turismo em Portugal.

¹³⁹ De acordo com a Associação de Turismo de Lisboa, no TLX14 refere-se que em termos comparativos com Barcelona, Madrid e Viena, Lisboa apresentava o menor volume de investimento em promoção

No entanto, tem havido uma evolução positiva no sentido de reconhecer a importância do Turismo Acessível, tal como podemos ver ao analisar os *Planos Estratégicos para o Turismo em Lisboa*. Se no TLX10¹⁴⁰ (2006, p. 177) encontrávamos apenas no ponto Projeto 3.1 – *Qualidade Urbana* uma breve referência sobre a eliminação das barreiras para a mobilidade, na Análise de Mercado que se apresenta como Introdução ao Plano Estratégico para o Turismo em Lisboa 2011-2014 (TLX 14), já aparece nas *Best Practices* (Melhores Práticas) do Turismo da cidade uma referência ao Turismo Acessível, ao ler-se como sendo uma prática desta entidade “incentivar a melhoria das acessibilidades e a sensibilização dos *players* do sector para a importância das acessibilidades para as pessoas com mobilidade reduzida” (TLX14, 2011, p. 297). Agora, integrado no corpo do TLX14, encontramos no programa estratégico da ATL a referência específica ao turismo para todos. Assim, no seu Programa 6 – “Uma Cidade para o Turismo: Uma Lisboa para Todos”, este é apontado como uma atividade pertencente ao programa operacional de suporte (ponto 6.1):

“Reforçar as acessibilidades, através das denominadas mobilidades suaves, aos principais locais turísticos, garantindo o desenvolvimentos de circuitos/roteiros turísticos” (TLX14, 2011, p. 458).¹⁴¹

Esta entidade também deverá desempenhar um papel fundamental no que diz respeito à informação sobre o Turismo Acessível na cidade, informação essa, que, futuramente, se poderá e deverá enquadrar no projeto *Europe for All*¹⁴², no qual participam já muitos outros destinos turísticos acessíveis (ver Parte A, Ponto 3.6.2 – *Destinos turísticos acessíveis*:

turística; em Barcelona, por exemplo, este investimento atingiu, nesse ano, os 28,6 milhões de euros, apresentando-se esta como a cidade (região) onde o investimento em promoção turística era mais elevado.

¹⁴⁰ Plano Estratégico para o Turismo de Lisboa que apresenta as medidas a adotar no espaço de tempo 2006- 2010, tendo sido depois apresentado o TLX14, que compreende o período 2011-2014, ao qual faremos também referência.

¹⁴¹ Como exemplo, é referida a acessibilidade assistida a diversos pontos turísticos como o Castelo de S. Jorge. Uma das possibilidades seria o elevador panorâmico subindo do Largo do Chão de Loureiro, que, entretanto, já entrou em funcionamento.

¹⁴² Este projeto, que pretende criar uma nova plataforma informática de informação transnacional sobre serviços na Europa, existe desde 2008 e é cofinanciado pela Comissão Europeia, sendo da responsabilidade da OSSATE (One-Stop-Shop for Accessible Tourism in Europe), que é, por sua vez, um projeto existente desde 2005 e que compreendia, inicialmente, informação ao nível turístico sobre o Reino Unido e a Grécia. Atualmente, o projeto *Europe for All* engloba também a Áustria, Bélgica, Dinamarca, França, Bélgica, Eslováquia e Suécia. O *site* (Europeforall.com) precisa, no entanto, de ser melhorado e enriquecido; mas a ideia é boa, pois poderá oferecer informações, notícias, artigos de destaque, anúncios e serviços, todos com o Turismo Acessível em mente. Para mais informação, ver *site*: www.europeforall.com

Caminhos e Estratégias para o seu desenvolvimento), o que tem contribuído em muito para o seu sucesso. A informação revela-se como um fator fundamental para o desenvolvimento do Turismo Acessível e, tal como encontramos no *site Turismo de Barcelona* informações sobre a acessibilidade da cidade, também o Turismo de Lisboa poderia e deveria desenvolver um projeto nesse sentido, apresentando a oferta acessível da cidade.

No intuito de percebermos o posicionamento da ATL perante o fenómeno do turismo acessível, realizámos, em julho de 2015, uma entrevista ao Dr. André Barata Moura (ver entrevista h.4), o qual nos referiu que para se poder fazer promoção deverão existir as condições de acessibilidade, pois “... não podemos mentir às pessoas, não podemos enganar as pessoas...”. Para o nosso entrevistado, o mais difícil ao nível do turismo é a falta de consenso e de critérios unânimes para definir um destino turístico acessível. Assim, esta entidade, apesar de estar com uma relação próxima com a CML e o Turismo de Portugal, mostrando grande interesse sobre o tema, encontra-se à espera de que sejam criadas as condições de acessibilidade, para depois proceder à sua divulgação. Afirmando o nosso entrevistado que: “Depois da acessibilidade existir até a podemos potenciar e estamos interessados nisso, para assim dar uma melhor imagem de Lisboa”.

Contudo, para haver condições de acessibilidade a serem publicitadas é preciso que, antes, estas sejam criadas e, nesse aspeto, a legislação tem um papel fulcral, sendo esta da responsabilidade do **Estado Português**, que aparece como uma entidade fundamental em todo este processo, no seu papel de elemento regulador e orientador.

A legislação sobre acessibilidade que existe em Portugal é de carácter generalista, como se verifica ao analisar o Decreto-Lei nº 163/2006, de 8 de agosto. Há muitos aspetos que não são focados e cujo impacto é importante, como, por exemplo, os pormenores sobre os estabelecimentos de restauração (apenas se refere o acesso e as casas de banho, esquecendo muitos outros aspetos essenciais, como, por exemplo, o espaço livre necessário para passar uma cadeira e a própria largura e altura das mesas. No entanto, este documento é importante, pois, através dele,

“ o Governo volta a prometer a criação de um instrumento para a construção de um sistema global, coerente e ordenado, em matéria de acessibilidade” (Teixeira, 2010, p. 100).

Há ainda muito caminho para ser feito, mas legislação recente, como as Resoluções da Assembleia da República (RA) nº 131 e nº 132, de 21 setembro de 2012, já referidas no Ponto 3.4 – *Legislação e Ações relacionadas com as Pessoas com Deficiência e com o Turismo Acessível*, espelham bem a preocupação acerca do desenvolvimento deste tipo de turismo, o que constitui um passo importante para a sua implementação, visto que as políticas públicas são essenciais para “dirigir recursos e informação a todos os que oferecem produtos e serviços turísticos” (Ambrose, 2012, p. 23).

É certo que o prazo de um ano, estabelecido nas RA acima referidas, se mostrou demasiado curto para proceder ao desenvolvimento dessas estratégias, o que não constituiu, por si só, um inconveniente de maior, porque uma ação demasiado rápida poderia ter tido diversas implicações negativas como, por exemplo, a criação de medidas precipitadas, que a médio e longo prazo se poderiam revelar insuficientes ou mesmo desenquadradas.

Também se deve ter em atenção que as políticas, em qualquer área, tendem a não ser implementadas com sucesso se não se enquadrarem nos propósitos ou objetivos das diversas entidades envolvidas. Não basta existir a Lei, esta tem de ser cumprida e, para isso, ela tem de ir ao encontro dos interesses e possibilidades das empresas que constituem a oferta, como é referido por Ambrose (2009). Só dessa forma conseguiremos atingir a verdadeira Cultura da Acessibilidade de que falávamos na primeira parte deste trabalho.

Não podemos acabar este ponto sem referir o **Instituto Nacional de Reabilitação I.P.** que, sendo um instituto público, atualmente tutelado pelo Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social, tem ao longo dos últimos anos tido um papel importante no trabalho feito em Portugal para a divulgação dos direitos das pessoas com deficiência, apresentando programas e projetos para a sua integração, como se pode ver no seu *site*¹⁴³. Relativamente ao turismo acessível, e como já referido na parte A deste trabalho, promoveu um estudo intitulado: Turismo Acessível em Portugal - Lei, Oportunidades Económicas, Informação, cujo objetivo geral era, após uma análise dos sistemas de informação existentes em diversos países, a conceção de um sistema de análise e divulgação das condições de acessibilidade nos espaços e locais de interesse turístico. Tendo sido publicado em 2011, podemos dizer que este estudo visa a tripla missão de:

¹⁴³ Para mais informação, ver *site*: <http://www.inr.pt/category/1/2/programas-projectos>

- i) promover uma apresentação pública ampla, pois através da sua divulgação permitirá um maior conhecimento sobre este tema;
- ii) informar os agentes do setor sobre uma realidade em mutação a que há que dar respostas cabais, visto que o turismo é um setor essencial no nosso país e é preciso contemplar também o turismo acessível como uma realidade emergente;
- iii) dar a conhecer a importância da criação de um sistema informativo, assim como os requisitos e os instrumentos necessários para essa criação, de modo a permitir que o turista obtenha informação mais fiável, rigorosa, objetiva, abrangente mas simultaneamente pessoalmente relevante e detalhada.

Um aspeto muito pertinente e apresentado como fundamental para a criação e sucesso deste sistema informativo é que:

“a recolha de informação sobre as condições de acessibilidade deve ser feita perante uma análise presencial por auditores acreditados pelo sistema com base em ferramentas e procedimentos definidos pelo sistema” (INR, 2011b, p. 91).

Iremos, de seguida, ver o que Lisboa, atualmente, pode proporcionar aos seus visitantes em cadeira de rodas. Consideramos importante referir que estamos cientes e esperançados de que muitas das condições, ou melhor, das dificuldades aqui explanadas tenderão a desaparecer a médio ou longo prazo, através da implementação das medidas sobre acessibilidades estabelecidas no PAPL e de novas ações levadas a cabo pelas diversas entidades tendo algumas delas sido acima referidas. Gostaríamos de chamar a atenção para o facto de que as entidades acima referidas são apenas algumas de entre muitas que existem e que, por não estarem tão diretamente relacionadas com o turismo, não foram por nós destacadas, sem prejuízo de contributos positivos que possam ter.

6 – A OFERTA TURÍSTICA ACESSÍVEL

“World is not perfect, we just have to make the best out of it ... ”

(Ann, entrevista a.3)

Antes de iniciarmos a descrição das condições de acessibilidade atualmente oferecidas aos visitantes com mobilidade condicionada, gostaríamos de chamar a atenção para o facto de que, para estes visitantes, nem tudo tem de ser totalmente acessível. Quem visita Lisboa em cadeira de rodas quer apenas ter as mesmas oportunidades para conhecer a cidade que os outros visitantes, mas habitualmente compreende a situação de uma cidade antiga, como esta, cheia de edifícios históricos, que à partida se apresentam difíceis de adaptar mas fazem parte integrante da singularidade de Lisboa. Estas pessoas estão conscientes dessa realidade e, por isso, durante as várias entrevistas realizadas pela investigadora, vários deles afirmaram *“o mundo não é perfeito, só temos que aproveitar o melhor que ele nos dá”*.

6.1 – LISBOA E AS SUAS PRINCIPAIS ÁREAS TURÍSTICAS

“Poucos panoramas se podem pôr a par do que se desenrola ante os olhos do viajante, ao ver pela primeira vez Lisboa, elevando-se orgulhosa e magnificente acima das águas”

(Sherer, 1823 cit. in Guia de Portugal, 1979)

Como referimos anteriormente no ponto 2 deste trabalho, o turismo urbano apresenta-se como um dos produtos mais promissores. A cidade de Lisboa destaca-se como um dos destinos favoritos para esse efeito, tendo, inclusive, sido distinguida com diversos prémios nos últimos anos¹⁴⁴.

Lisboa possui uma área com cerca de 85 Km²¹⁴⁵ e apresenta uma população de 547 733 habitantes, que se estende, no conjunto da Área Metropolitana, aos 2,8 milhões de habitantes¹⁴⁶, a maior concentração populacional do país.

Situada na margem direita do rio Tejo¹⁴⁷, Lisboa é uma cidade com uma interessante variedade de relevo, que se situa “entre 3m, na margem do Tejo, e 226m no (Parque do) Monsanto” (Guia de Portugal, 1979, p. 177). A cidade possui diversas colinas, atualmente em número de 15, mas são as 7 mais próximas do rio as mais antigas e conhecidas. Estas colinas dão-lhe algumas características únicas, como se lê no Guia de Portugal (1979, p. 180), acima referido:

¹⁴⁴ Lisboa ganhou vários prémios do World Travel Awards, em diversas categorias:
2009 – Europe’s Leading Destination, Europe’s Leading City Break Destination e Europe’s Leading Cruise Destination;
2010 – Europe’s Leading City Break Destination;
2013 – Europe’s Leading City Break destination;
2014 – Europe’s Leading Cruise Destination.

Dados obtidos através de compilação feita pela autora a partir do site: www.worldtravelawards.com, [acedido a 23 de maio de 2015].

De acordo com o site da Trypadvisor: <http://www.tripadvisor.com.br/TravelersChoice-Destinations-cTop-g4>, [acedido a 13 de julho 2015], a cidade de Lisboa entrou no top dos 25 melhores destinos do mundo. Tendo ainda em conta a publicação *online* do tvi24 do dia 31 de agosto 2014, Lisboa foi considerada a cidade com “melhor valor” na zona euro pelo Post Office do Reino Unido, pelo City Costs Barometer 2014. Dados obtidos no site: <http://www.tvi24.iol.pt/sociedade/lisboa/turismo-em-portugal-conquistou-o-triplo-dos-premios-em-2013>, [acedido a 13 de julho 2015].

¹⁴⁵ Dados POR DATA, 2011 – Retrato de Lisboa, [acedidos 1 de julho 2015], no site: <http://www.pordata.pt/ebooks/LX2011v201302201300/index.html>

¹⁴⁶ Dados da CML, [acedidos a 12 de janeiro 2015], no site: www.cm-lisboa.pt

¹⁴⁷ Este rio, que nasce em Espanha na Serra de Albarracín, faz um percurso de aproximadamente 1100Km, desaguardo no Atlântico, perto de Lisboa. Foi sempre um dos principais elementos na cidade, tendo sido fundamental ao nível da sua fundação e de todo o seu desenvolvimento, conferindo-lhe, também, uma luz e um encanto muito especial.

“... cidade disposta em anfiteatro, em sucessivos terraços, em todas as direções imagináveis e a variadíssimas alturas, ora perdendo-se lá longe, numa colina distante, ora avançando sobre o rio como o estreito tombadilho de uma nau...”

Sendo a capital do País desde meados do séc. XIII, Lisboa adquiriu “uma importância, uma riqueza e uma identidade muito especiais” (Mattoso, Daveau & Belo, 2010, p. 514), que lhe permitem hoje apresentar uma grande capacidade de atração turística.

A cidade possui importância económica e administrativa, o que lhe permitiu ir-se desenvolvendo, ao longo dos tempos, para o turismo. Segundo Brito Henriques (1996, pp. 61/62), e como referimos no ponto 1.2 – *A Evolução do Turismo em Portugal*, já nos anos 30 “Lisboa dominava o espaço turístico português”. Esse posicionamento manteve-se até ao início dos anos 70, quando perdeu alguma importância a favor do Algarve, sem, no entanto, ter “diminuído a sua capacidade de atração em termos absolutos”. Isto é, Lisboa continua a deter uma enorme capacidade hoteleira e a atrair turistas pelos seus aspetos únicos; estes apenas têm, agora, outras escolhas mais a Sul.

Lisboa é, sem dúvida, uma cidade histórica (como referimos no ponto 2.2 – *A Cidade e os Novos Tipos de Turismo*), que sofreu, mais marcadamente nos anos 80, uma intensa fase de transformação,

“ ... aparecendo agora uma «nova maneira» de fazer a cidade, que assentando sobre uma urbe já bastante preenchida por um continuo de tecido urbano (...) se baseia no desfazer desse continuo consolidado, (e) na sua substituição por texturas e «pedaços de tecido» doutros universos...” (Fernandes, 1989, p.174)

Este facto conferiu à cidade uma perfeita combinação entre os aspetos tradicionais e antigos (edifícios e bairros «velhos») e aspetos novos e inovadores (edifícios de arquitetura moderna, espaços públicos amplos, desafogados e bem equipados), resultado de “uma complexa justaposição de elementos díspares, repetidamente encaستados uns nos outros” (Mattoso et al., 2010, p. 536), o que em muito contribui para o “encanto” da cidade. O seu apregoado encanto passa, também, por vários outros aspetos, como refere a revista norte americana

Condé Nast Traveler¹⁴⁸, onde se lê que Lisboa é “a cidade que está a deixar loucos os viajantes bem informados”. A autora do artigo refere o clima, a gastronomia, os preços acessíveis da cidade e a vida noturna como algumas das principais razões para visitar Lisboa, bem como a beleza das suas amplas avenidas que contrasta com a das ruelas de bonitas decorações de azulejos, para além da proximidade da serra de Sintra e de espaços balneares, como é o caso de Cascais e Estoril. Num modelo alternativo de avaliação, verifica-se que, ao nível de pesquisas no website *Trivago*, “Lisboa reafirmou a sua posição no topo dos destinos mais populares” (Observatório do Turismo de Lisboa [OTL], 2015, p. 2), tendo sido principalmente espanhóis, alemães, franceses, italianos e britânicos quem mais pesquisou pela capital portuguesa.

De acordo com o OTL¹⁴⁹, no ano de 2014, o número de turistas que pernoitaram na cidade foi de 4 899 215, dos quais 1 563 400 eram nacionais e 3 335 800 estrangeiros. As dormidas foram no total de 11 544 821, sendo interessante ver a sua evolução relativamente aos principais mercados, como se apresenta no Quadro 11.

¹⁴⁸ Dados obtidos na Revista Turismo de Lisboa, nº 133, de janeiro de 2015:11. O artigo referido foi escrito por Oneika Raymond em Novembro 2014 com o título “7 reasons to visit Lisbon right now” (7 razões para visitar lisboa agora) e pode ser consultado no *site*: <http://www.cntraveler.com/galleries/2014-11-19/7-reasons-to-visit-lisbon-right-now>

¹⁴⁹ Dados obtidos no OTL de fevereiro 2015, p.3, no *site* www.visit.lisbon.com [acedido a 13 julho 2015].

Quadro 11 – Evolução das Dormidas por Nacionalidades, na Região de Lisboa (AML)

| DORMIDAS | 2009* | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|-----------------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Espanha | 1 090 358 | 1 266 055 | 1 197 117 | 1 072 105 | 1 049 784 | 1 167 300 |
| Alemanha | 480 857 | 517 098 | 527 768 | 471 436 | 695 746 | 783 500 |
| Reino Unido/Irlanda** | 471 297 | 415 465 | 535 757 | 435 641 | 493 256 | 651 100 |
| Itália | 371 553 | 433 975 | 441 458 | 674 598 | 407 613 | 434 800 |
| França | 471 661 | 502 768 | 587 846 | 674 598 | 785 172 | 1 025 200 |
| Holanda/Bélgica*** | 345 924 | 361 139 | 384 964 | 285 653 | 295 672 | 296 500 |
| Escandinávia | - | - | 347 080 | 386 402 | 443 003 | - |
| E.U.A. | 295 614 | 358 259 | 365 653 | 409 636 | 459 739 | 464 400 |
| Brasil | 351 382 | 534 675 | 646 499 | 727 199 | 761 256 | 833 900 |
| Rússia | - | - | - | 214 735 | 260 466 | - |

Fonte: Dados do Observatório de Turismo de Lisboa (OTL)
(fevereiro 2010, 2011, 2012, 2013, 2014 e 2015) site: <http://www.visitlisboa.com>

* No ano de 2009, janeiro a novembro

** No ano de 2012 passamos a encontrar apenas o Reino Unido, tendo desaparecido a referência à Irlanda, o que poderá explicar a diminuição dos valores referentes às dormidas desse ano.

*** A partir de 2012, encontramos apenas a referência à Holanda, tendo desaparecido a Bélgica, o que pode explicar a diminuição dos valores relativos a essa nacionalidade e que se irá manter nos próximos anos.

Podemos ver que, no que diz respeito aos mercados emissores de turismo para Lisboa, aquele que tem sido o principal é, sem dúvida, a Espanha, apesar de ter vindo a diminuir a sua preponderância nos últimos anos. De França e do Brasil também têm chegado a Lisboa muitos turistas, sendo estes dois países atualmente o segundo e o terceiro mercados emissores, respetivamente. No caso do Brasil, foi a partir de 2010 que começou a ganhar maior expressão, superando atualmente os visitantes italianos e britânicos.

No que respeita às razões de visita referidas pelos visitantes, elas apresentam-se muito variadas e, de acordo com este Inquérito Motivacional realizado em 2013, pelo OTL, distribuíram-se conforme o Quadro 12.

Quadro 12 – Motivações da visita a Lisboa dos turistas estrangeiros e nacionais (%)

| Segmentos Motivacionais | Estrangeiros | Nacionais |
|------------------------------|--------------|-----------|
| City breaks | 50,4 % | 30,9 % |
| MI | 10,2 % | 20,7 % |
| Touring em Portugal | 9,5 % | 0,8 % |
| Visita a familiares e amigos | 8,6 % | 13,0 % |
| Negócios | 7,5 % | 13,3 % |
| Sol e mar | 4,1 % | 0,5 % |
| Eventos desportivos | 2,3 % | 4,3 % |
| Eventos culturais | 1,9 % | 2,1 % |
| Turismo religioso | 1,3 % | 3,9 % |
| Golfe | 0,9 % | 0,2 % |
| Incentivo | 0,6 % | 0,1 % |
| Formação | 0,4 % | 0,6 % |
| Feiras | 0,3 % | 1,2 % |
| Cruzeiros ¹⁵⁰ | 0,3 % | 0,0 % |
| Saúde | 0,3 % | 5,9 % |
| Natureza | 0,1 % | 0,0 % |
| Outros | 1,4 % | 2,4 % |

Fonte: Adaptado do Observatório de Turismo de Lisboa (Inquérito Motivacional, 2013a)

Como podemos verificar, tanto ao nível dos turistas estrangeiros como dos nacionais, os *City-breaks* são a motivação mais representativa, logo seguido dos MI (turismo de meetings). Notou-se um maior peso da motivação negócios junto aos nacionais, enquanto o *touring* se apresenta importante junto aos estrangeiros (principalmente os brasileiros)¹⁵¹. Turistas estrangeiros e nacionais apresentam a visita a familiares e amigos como uma motivação importante para vir a Lisboa. Os outros itens considerados adquirem um papel mais residual. De acordo com os dados obtidos em 2015, no nº 133 da Revista de Turismo de Lisboa (RTL), no ano de 2014 Lisboa manteve-se numa posição relevante relativamente ao turismo, tendo havido apenas uma redução ao nível do número de navios de cruzeiro, que reduziu de 353, com 558 040 passageiros, em 2013, para 319, com 500 872 passageiros, em 2014. Mas os novos hotéis inaugurados em Lisboa, que revelam um aumento da capacidade hoteleira, e o número de passageiros no aeroporto de Lisboa, que atingiu o recorde de 18 milhões,

¹⁵⁰ Este valor baixo relativamente aos cruzeiros, como motivação, apesar de sabermos que Lisboa é um destino preferido desta navegação, que traz milhares de visitantes à cidade, justifica-se pelo facto de este inquérito ter sido preenchido apenas por turistas (que pernoveram em Lisboa) e não por visitantes do dia. O que vemos no quadro trata-se, portanto, de um fenómeno residual de pré ou pós cruzeiro e não a realidade global desta procura.

¹⁵¹ Como se pode ler na pág. 64 desse Inquérito Motivacional (2013a) sobre a cidade de Lisboa. [acedido *online* a 5 de maio 2014], no *site*:www.visit.lisbon.com

demonstram a afirmação desse posicionamento. Por isso, Mário Machado (Presidente Adjunto do Turismo de Lisboa) afirma que:

“sabemos que o nosso ponto de partida é já muito elevado e a comprová-lo estão os resultados dos principais indicadores turísticos referentes a 2014, que mostram uma Lisboa cada vez mais procurada, seja pelo turista que viaja em lazer, seja pelo que viaja em negócios (...) Mas sabemos que é sempre possível fazer mais e melhor e estamos dispostos a mostrá-lo.” (RTL, 2015: editorial)

Apesar de podermos dizer que Lisboa sempre desempenhou um papel importante como destino turístico – o que parece que continuará a acontecer e até a crescer – temos de ressaltar que “nem todas as áreas da cidade participam do mesmo modo na constituição da Lisboa turística” (Brito Henriques, 1996, p. 83). Assim, iremos agora debruçar-nos em particular sobre as áreas mais procuradas.

- **Principais Áreas Turísticas de Lisboa**

Existem, sem dúvida, áreas da cidade que atraem os visitantes quase *automaticamente* e, só por si, constituem importantes polos de atração turística, sendo por isso impreterível aí implementar rapidamente as medidas previstas no Plano de Acessibilidade Pedonal de Lisboa (PAPL).

Estas áreas poderão ser identificadas com algumas das microcentralidades referidas já no TLX10 (2006, p. 124) e que continuamos a encontrar no TLX14, e que são a Baixa/Centro histórico, o Bairro de Belém e o Parque das Nações. Podemos afirmar que não haverá muitos turistas que se desloquem a esta cidade e não visitem ou tenham estado em Belém ou na Baixa e, normalmente, em ambas, pois elas fazem parte de qualquer visita de Lisboa, espontânea ou organizada.

Também o Parque das Nações, vulgo «Expo», pode hoje ser considerado como um espaço importante ao nível turístico, atraindo principalmente pela sua modernidade. Estas três áreas são, sem dúvida, as principais referências turísticas da cidade (ver mapa, Anexo IV.3). Em termos de Turismo Acessível, como estes três espaços se encontram na frente ribeirinha da cidade, numa área plana, serão também mais facilmente visitados pela população em estudo neste nosso trabalho – os visitantes estrangeiros em cadeira de rodas.

Iremos, em seguida, aprofundar um pouco mais as razões pelas quais essas áreas exercem uma tal atração ao nível dos visitantes que escolhem Lisboa como destino, discutindo, também, as vantagens e inconvenientes de alguns projetos em desenvolvimento nesses territórios.

Belém – É um bairro histórico de Lisboa que atrai turistas tanto pelos monumentos como pelos museus que aí se encontram – referidos em todos os guias turísticos como sendo de grande importância arquitetónica e cultural¹⁵² –, mas também pela famosa pastelaria Fábrica dos Pastéis de Belém, uma referência gastronómica da capital.

Segundo o Inquérito às atividades dos turistas e informação, realizado em 2013 pelo Observatório de Turismo de Lisboa, as atrações mais visitadas nessa área são a Torre de Belém e o Mosteiro dos Jerónimos, com, respetivamente, 79,6 % e 74,0 % dos visitantes. O Museu Nacional dos Coches é visitado por 18,8 % dos turistas que vêm a Lisboa. O Centro Cultural de Belém (CCB), com a coleção Berardo, constitui uma referência obrigatória para os apreciadores de Arte Moderna¹⁵³; neste Inquérito, aparece com 57,9% dos visitantes inquiridos.

Belém foi uma área da cidade muito intervencionada na época do Estado Novo, tendo sido aí organizada, em 1940, a Grande Exposição de Portugal e do Mundo Português, que lhe deu muitas das características que ainda hoje possui, como os espaços ajardinados, que convidam ao passeio e lazer. Também aí se criaram áreas de esplanadas, que são bem aproveitadas pelos visitantes. Este bairro combina a monumentalidade, a cultura e o lazer numa localização junto ao rio, que lhe confere um enquadramento paisagístico singular. Ao nível histórico, a sua importância é muito grande, tendo sido o lugar onde se iniciaram muitas das viagens da época

¹⁵² Vejam-se os renomados guias de viagem Michelin, Dumont e Berlitz, que são aqueles que os turistas normalmente trazem em viagem e consultam continuamente e que segundo a OTL (2013b:12) foram “as principais fontes de informação antes da viagem”, tendo sido referidos por 78, 4% dos inquiridos.

¹⁵³ Segundo uma notícia da Agência Lusa, citando *The Art Newspaper* (16 Abril de 2012), esta coleção ocupava, em 2011, o 81.º lugar na lista dos cem museus mais visitados do mundo, com 652.447 entradas. Em 22 de janeiro de 2014, o jornal britânico 'The Guardian' considerou o Museu Coleção Berardo “um dos dez melhores museus gratuitos da Europa” [acedido, respetivamente, a 29 de novembro 2013 em http://economico.sapo.pt/noticias/museu-berardo-na-lista-dos-cem-museus-mais-visitados-do-mundo_142622.html; e em 22 de novembro de 2014, em http://www.boasnoticias.pt/noticias_museu-colecao-berardo-eleito-um-dos-melhores-da-europa_18484.html?page=0].

De acordo com informação obtida pela investigadora junto do Observatório de Turismo de Lisboa, em 2014, este museu teve 572 355 visitantes, tendo sido o mais visitado na cidade.

dos Descobrimentos, facto esse assinalado pelo Padrão dos Descobrimentos, que se localiza junto ao rio.

Belém apresenta duas subáreas divididas pela linha férrea, uma junto ao rio e outra mais interior, onde se encontram o Mosteiro dos Jerónimos e o Centro Cultural de Belém. Nos anos Quarenta, foi construída uma passagem subterrânea que liga um lado ao outro da linha, entre a Praça do Império e o Padrão dos Descobrimentos. Apesar de ainda cumprir a sua importante função, permitindo a travessia segura dos peões, hoje em dia apresenta-se insuficiente, nomeadamente no que respeita a turistas em cadeira de rodas, pois inclui uma enorme escadaria.

No entanto, Belém apresenta-se como uma área ribeirinha plana, o que permitirá um grande aproveitamento no caso do Turismo Acessível, sem ter de se recorrer a investimentos de vulto. O grande obstáculo que aí se encontra é mesmo a falta de uma passagem entre os dois lados da linha férrea, que permita a circulação em cadeira de rodas, evitando situações como a que se expõe na figura seguinte:

Figura 23 – Passagem subterrânea junto ao Padrão dos Descobrimentos



Fonte: Belém (IC, março, 2014)

Até aos anos 80, para além desta passagem subterrânea encontrava-se uma passagem de nível junto à estação fluvial de Belém, permitindo aos pedestres atravessar a linha férrea; mas, por motivos de segurança, esta foi fechada e, embora tivesse sido substituída por uma passagem aérea¹⁵⁴, esta não permite a utilização por parte das pessoas em cadeira de rodas. O mesmo acontece na outra passagem aérea, construída mais tarde, junto à Torre de Belém.

¹⁵⁴ De acordo com o PAPL, as passagens aéreas são o espelho anacrónico da predominância do automóvel sobre o peão (PAPL, 2014, 2ªv, p. 158).

Existe o projeto de fazer essa ligação em via aérea com rampas, através do edifício do Museu dos Coches, recentemente inaugurado, como se vê na figura seguinte:

Figura 24 – Início da rampa do acesso pedonal em Belém



Fonte: Museu dos Coches (IC, 2015)

Embora ainda se espere a execução dessa ligação, existem sérias dúvidas sobre se esta será mesmo a solução mais correta. O sistema planeado, com enormes rampas, não gera consenso, provocando a contestação de muitos, que defendem que seria mais fácil a construção de elevadores; solução mais custosa e exigindo maior manutenção, mas de menor impacto visual e certamente de maior conforto para os utilizadores.

Baixa – o Centro da Cidade sempre exerceu grande atração sobre os turistas. De acordo com o Inquérito às Atividades dos Turistas e Informação de 2013, acima referido, as áreas na cidade mais visitadas¹⁵⁵, são as referidas no Quadro 13.

Quadro 13 – Locais de interesse mais visitados pelos turistas em Lisboa-Cidade

| LOCAL | % |
|----------------------|------|
| Baixa de Lisboa | 84,4 |
| Belém | 82,6 |
| Avenida da Liberdade | 73,8 |
| Parque das Nações | 71,4 |
| Bairro Alto | 71,0 |
| Chiado | 67,3 |
| Terreiro do paço | 66,9 |
| Alfama | 51,5 |

Fonte: Observatório do Turismo de Lisboa (2013b)

¹⁵⁵ É interessante verificar através duma análise a esse Inquérito, que esta preferência por certas áreas da cidade se apresenta tanto ao nível dos que já estiveram em Lisboa (*repeaters*), como aqueles que vêm pela primeira vez (*first comers*), apesar destes últimos terem uma maior representatividade relativamente à Baixa e a Belém, enquanto, o Parque das Nações ganha maior representatividade nos que já conhecem a cidade.

Esta atração pela Baixa, aqui entendida como a área mais plana do centro da cidade¹⁵⁶, deve-se, principalmente, ao facto de esta área apresentar uma grande polivalência, mantendo-se possuidora de grande “centralidade”, com todas as conotações históricas, sociológicas e económicas a que esse termo possa induzir. Esta é uma área que atrai os turistas e que, através do seu traçado, lhes dá uma sensação de arejamento e liberdade, convidando-os a passear e fazer compras ou, como preferem alguns autores, dedicar-se ao “leisure shopping” (Ashworth e Tunbridge, 1990). Esta é uma experiência recreativa, para a qual contribui bastante o facto de as ruas – algumas tornadas pedonais – serem dedicadas ao lazer: um fator importante para as pessoas aí permanecerem mais demoradamente e agradando a todos, tanto residentes como turistas.

A grande alteração e marca urbanística é a resultante da reconstrução motivada pelo Terramoto de 1755, a qual apostou numa cidade capaz de proporcionar uma boa vivência aos seus habitantes, o que se traduz pelas regras de preocupação higiénica e pela lógica espacial dos apartamentos arejados e iluminados; não esquecendo a tradicional função comercial da área, revelada pelos nomes dos ofícios que se mantiveram nas ruas e pela designação de «Praça do Comércio» dada ao seu principal espaço aberto. A reconstrução pombalina também considerou os visitantes da capital, pois pretendia-se que estes ficassem impressionados com a sua modernidade. O trabalho de Eugénio dos Santos e Carlos Mardel definiu regras precisas quanto ao traçado das ruas, às funções e tipo de edifícios, tendo procedido a um grande esforço de uniformização arquitetónica que, ainda hoje, embora muito alterado em alguns edifícios, se traduz num espaço harmonioso.

Em 2011 foi finalmente publicado o Plano de Pormenor (PP) para melhoramento desta área, indo as suas diretrizes também ao encontro do então recente TLX10, onde a qualidade urbana era apresentada como uma das principais estratégias para o turismo, por ser um dos fatores chave na perceção de uma cidade. A Baixa/Chiado é considerada, nesse documento, como uma “importante concentração de monumentos e urbanismo de qualidade...” (TLX10, 2006, p.72). Neste Plano Estratégico para o Turismo, a área da Baixa/Chiado é apresentada como um

¹⁵⁶ Apesar do TLX10 apresentar a Baixa/Chiado como um núcleo do centro histórico, o Chiado não irá ser considerado no nosso estudo devido à sua topografia, que faz com que esse bairro seja pouco acessível e, por isso, de momento, não indicado para a população em estudo. Assim, o espaço por nós contemplado como centro da cidade será aquele grosso modo, compreendido de Norte para Sul, entre a Praça do Rossio e a Praça do Comércio e a Este/Oeste, entre a Rua dos Fanqueiros e a Rua do Crucifixo, que se presume ser também a área considerada como Baixa de Lisboa na lista do OTL e que aparece no Quadro 13, onde se encontra, também, uma desagregação entre a Baixa e o Chiado.

dos quatro núcleos do centro histórico¹⁵⁷, chamando-lhe “alma de Lisboa para viver ao longo do dia” (TLX10, 2006, p. 70/72).

Mas, apesar da sua reconhecida importância ao nível turístico e da existência de um PP que se debruça sobre essa “área histórica central” (PP, 2011, p. 10), a Baixa apresenta-se, ainda hoje, como uma área problemática no que diz respeito às acessibilidades, principalmente devido à má qualidade dos passeios, à inexistência de passadeiras rebaixadas e ao mobiliário urbano mal colocado. Para uma área que se intitula comercial, apresenta, porém, pouquíssimas lojas realmente acessíveis.

É uma área histórica, cuja reconversão será certamente difícil, mas que é urgente, para que Lisboa possa ser classificada como uma cidade acessível. A Baixa pode considerar-se o “cartão-de-visita” de Lisboa, sendo por isso imprescindível que se tomem rapidamente as medidas necessárias para alterar a situação atrás referida.¹⁵⁸

Parque das Nações (Expo) – É uma área nova da cidade. Embora com menos visitantes do que as áreas anteriores, não deixa de ser visitada por cerca de 71,4 % dos visitantes que vêm a Lisboa, como se vê no Quadro 13. Surgiu de um antigo espaço industrial semiabandonado, objeto de extensas obras de renovação com o objetivo principal de aí se realizar a Exposição Internacional de 1998, chamada Expo 98, tendo sido então construídas diversas infraestruturas importantes. Aí se encontram, por exemplo, o Pavilhão do Conhecimento e o Oceanário, este último, uma importante atração turística de Lisboa, visitado por 35,5 % dos turistas que visitam a cidade (OTL, 2013b). Esta área, com cerca de 350 hectares, apresenta também como atrativo vários trabalhos de arquitetos de renome, sendo hoje muito visitada, tanto por portugueses como por estrangeiros.

¹⁵⁷ Sendo os outros 3 núcleos: Alfama/Castelo/Mouraria, Av^a da Liberdade e Bairro Alto/Santos.

¹⁵⁸ Importante é que as obras que venham a ser realizadas contemplem realmente os critérios de acessibilidade, para não se cometerem falhas como as que se verificam, por exemplo, na Praça do Comércio que, tendo sido intervencionada já em 2012, apresenta irregularidades que não deveriam existir, como a diferença de altura ao nível das passadeiras: a que fica junto do Arco do Triunfo (dito Arco da Rua Augusta) tem 2 cm de altura no lado norte, como previsto por lei, mas no lado sul apresenta um desnível de 3,5 cm, criando uma barreira, pequena mas dispensável, a qualquer pessoa que pretenda deslocar-se autonomamente em cadeira de rodas.

Também as escadas em frente ao Cais das Colunas colocam dificuldades, pois, devido ao forte reflexo dos raios solares no chão, quase não se veem os degraus – o que se torna bastante perigoso para qualquer pessoa e principalmente para alguém em cadeira de rodas. Para estes visitantes existem efetivamente rampas laterais – que só se veem de muito próximo e com algum esforço, pois não há qualquer sinalética.

Em termos de acessibilidade, talvez seja esta a área da cidade que melhores condições apresenta, pois, para além de ser predominantemente plana foi construída apenas nos finais dos anos noventa, quando existia já uma grande sensibilização para as questões de acessibilidade, o que fez com que aí fossem postas em prática algumas das suas exigências básicas. No entanto, apresenta um grande inconveniente, que consiste no facto de o pavimento ser principalmente feito com calçada portuguesa¹⁵⁹ ou com paralelepípedos, o que se revela uma dificuldade importante para as pessoas que se deslocam em cadeira de rodas, como nos podemos aperceber na Figura 25. Este piso irregular provoca uma enorme trepidação ao nível das cadeiras de rodas, tanto manuais como elétricas; as cadeiras manuais são as mais problemáticas, pois as suas rodas, mais estreitas, facilmente ficam entaladas nos espaços entre os paralelepípedos do pavimento, o que implica maior esforço na deslocação.

Figura 25 – Empedrado no Parque das Nações



Fonte: Expo (IC, setembro 2012)

Figura 26 – Teleférico (carruagem acessível)



Fonte: Expo (IC, setembro 2012)

No entanto, é também no Parque das Nações que encontramos opções inovadoras para os turistas com mobilidade reduzida, como é o caso de uma cabine de teleférico acessível, devidamente assinalada, como se vê na Figura 26. Esta cabine, um pouco mais larga do que as outras e com bancos rebatíveis para dar mais espaço para uma cadeira, é imobilizada no momento em que a cadeira sobe, sendo para isso colocadas duas rampas amovíveis.

Pela referida importância turística destas três áreas, propusemo-nos criar mapas de acessibilidade, não só ao nível da via pública ou das casas de banho e transportes, como previsto no PAPL, mas considerando ainda outros detalhes que julgamos importantes para

¹⁵⁹ Não podemos esquecer que a calçada portuguesa, apesar de muito bonita e original, e de fazer parte da herança cultural da cidade, também levanta problemas ao nível de acessibilidade, principalmente quando não é bem executada e/ou não tem a devida manutenção, apresentando buracos ou elevações. Adiante abordaremos mais detalhadamente este problema.

quem visita essas áreas turísticas em cadeira de rodas: para além de querer saber como chegar, por onde circular e onde encontrar casas de banho, o visitante também quererá certamente saber quais são os restaurantes e as atrações acessíveis que aí se encontram, com os respetivos níveis de acessibilidade. Assim, de acordo com as peculiaridades de cada uma destas áreas, elaborámos três mapas de acessibilidade referentes aos espaços que vimos analisando (ver Anexos IV.4.a, IV.4.b e IV.4.c), com informação que consideramos essencial para um visitante estrangeiro em cadeira de rodas. Assim, na sua legenda lateral, estes mapas apresentam os diversos *itens* acessíveis nessas áreas (transportes, restaurantes/café, wc, farmácias e atrações), constando também qual o seu nível de acessibilidade, tendo para o efeito sido apenas considerados os níveis 1 ou 2 por nós apresentados.

Uma vez que os visitantes não procuram apenas estas áreas com especial vocação turística, mas sim a generalidade da cidade, vamos debruçar-nos sobre as condições de acessibilidade de Lisboa, em geral, de modo a conhecer a atual oferta da cidade em termos de acessibilidade, tanto ao nível da sua dimensão física como humana.

6.2 – A DIMENSÃO FÍSICA

6.2.1 – Espaços Públicos

A acessibilidade dos espaços públicos numa cidade revela-se fundamental para o desenvolvimento do Turismo Acessível. Já Teles (2005, p. 247) refere que “a colocação dos elementos que desenham a cidade, que dão vida à cidade, sejam eles humanos ou materiais, estáticos ou dinâmicos, têm de ser devidamente posicionados”. Ao lermos a Cartilha de Acessibilidade (CA), realizada em 2008 pelo Instituto de Arquitetos Brasileiros e o Ministério Público do Estado de Tocantins, no Brasil – país onde as questões de acessibilidade são muito discutidas e se encontram bastante desenvolvidas – verificamos que:

“uma cidade [só] pode tornar-se acessível removendo TODOS os obstáculos nas calçadas, inclusive vegetação que obstrua a mobilidade das pessoas, oferecendo vias de circulação adequadas e construindo rampas de acesso; equipando as calçadas e edifícios públicos com piso tátil; adaptando balcões de atendimento para pessoas que precisem ficar sentadas e as de baixa estatura.” (Cartilha de Acessibilidade, 2008, p. 6)

Mas também, temos que adaptar telefones públicos¹⁶⁰, caixas de correio¹⁶¹, bebedouros, caixas multibanco, lixeiras, estacionamento, paragens de autocarros, casas de banho, etc.

Considerando que os espaços públicos são uma das dimensões estruturantes da acessibilidade na cidade, o elemento que deverá ser urgentemente melhorado, na ótica da promoção do Turismo Acessível, é o dos **passeios públicos** nas áreas com maior densidade de procura turística. Por lei, a largura livre dos passeios e caminhos de peões das vias principais não deve ser inferior a 1,5m. Mas, por vezes, eles são muito estreitos, não tendo sequer a largura mínima de 1,20m estabelecida por lei para um percurso acessível,¹⁶² ou então, o seu piso não tem a manutenção necessária, apresentando buracos e irregularidades, para além de obstáculos que estreitam o espaço de passagem (Fig. 27), obstáculos esses que são tanto de

¹⁶⁰ No que respeita aos telefones públicos, a existência de telemóveis veio reduzir – mas não eliminar – a sua necessidade. Encontrámos dois em formato acessível, na Praça dos Restauradores e no Campo Pequeno.

¹⁶¹ Também as caixas de correio estão a cair em desuso, devido às novas tecnologias da comunicação; no entanto, são sempre procuradas pelos turistas, para enviar postais para amigos e familiares.

¹⁶² Há, no entanto, algumas exceções que permitem a existência de passeios mais estreitos, como se lê no Decreto-Lei nº 163/2006, capítulo 4, ponto 4.3.3. Terá de ser tida em conta a largura total da via e o edificado que aí se encontra.

natureza fixa (como árvores, sinais de trânsito, caixas de eletricidade, caixotes de lixo e papeleiras) como de natureza móvel, como é o caso, habitual em Lisboa, dos automóveis mal estacionados, dos expositores das lojas e das mesas das esplanadas, que muitas vezes proliferam indiscriminadamente.

Figura 27 – Obstáculos Fixos e Móveis na Via Pública



Fonte: Vários pontos da cidade (IC, abril 2012)

Ao nível das **passadeiras**, também existem muitas deficiências. É indispensável que os passeios sejam rebaixados junto delas, ou então encontradas outras soluções funcionais, como se verifica ao longo da Rua do Ouro, intervencionada em 2013: a criação de lombas na faixa de rodagem, ao nível das passadeiras, permitiu nivelar estas com os passeios.

No que diz respeito às **rampas**, para além da sua falta em inúmeros locais, encontram-se frequentes casos de inadequação, devido a demasiada inclinação¹⁶³ ou má conceção, como se vê na Figura 28. Noutros casos ainda, verifica-se a falta de uma marcação visível no solo, assim como a falta dos corrimãos necessários para serem usadas em segurança.

¹⁶³ A inclinação máxima aconselhável é de 8% e o cálculo da inclinação faz-se através da seguinte fórmula: $\text{Altura} \times 100 : \text{Comprimento}$

Figura 28 – Rampa com ressalto à entrada da ATL



Fonte: Rua do Arsenal (IC, março 2011)

Nos espaços públicos da cidade enquadram-se também os **parques de estacionamento**, que analisámos no início de 2013, procedendo a uma listagem de parques com lugares reservados para pessoas com mobilidade reduzida. Essa listagem, que não se pretende exaustiva e onde demos maior focagem às três áreas turísticas em estudo, encontra-se no Anexo IV.12.

Verificamos que há em Lisboa vários parques de estacionamento com lugares reservados para condutores que se deslocam em cadeiras de rodas, cumprindo, na sua maioria, as exigências da legislação em vigor, designadamente a identificação desses lugares através do símbolo internacional de acessibilidade. O único ponto negativo é que as pessoas que não conhecem os parques podem não ter ideia da localização desses lugares (que nem sempre se encontram perto das entradas ou elevadores, como seria de esperar), o que obriga a andar à sua procura. Seria uma boa política apresentar um esquema de localização, o qual deveria ser colocado à entrada do parque.

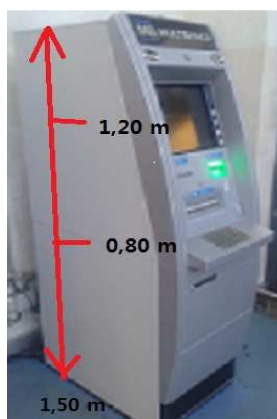
No que diz respeito ao número de lugares de estacionamento disponíveis, encontramos vários parques que possuem mais lugares do que o estipulado por lei, como é o caso do Parque do Oceanário, dos Largos de Camões e do Município. Há outros, porém, como o Parque das Chegadas do Aeroporto, Campo Pequeno e Martim Moniz, que não possuem o número exigido pelo Decreto-Lei nº 163/2006¹⁶⁴. No entanto, o mais grave, no que se refere aos parques de estacionamento, são as máquinas de pagamento automático: estando omissas no documento legislativo, apresentam em geral um modelo *standard* concebido para alguém que esteja de pé, sendo, por isso, demasiado elevadas para poderem ser utilizadas por uma pessoa sentada

¹⁶⁴ Como se pode ler no Decreto- lei 163/2006, secção 2.8 – Espaços para Estacionamento de Viaturas, na alínea 5 é exigido “um lugar por cada 100 lugares em espaços de estacionamento com uma lotação superior a 500 lugares”.

numa cadeira de rodas. Na medida em que esta situação exige a assistência de outra pessoa no ato de pagamento, muitos destes parques apenas apresentam acessibilidade de nível 2.

No que respeita às **caixas multibanco**, estas também constituem um problema, pois a maioria não está adaptada: tanto o ecrã como todos os elementos necessários para a sua utilização se encontram muito altos e/ou com uma inclinação impossível de serem utilizados por alguém em cadeira de rodas. Encontrámos um modelo de caixa “portátil” em alguns pontos da cidade (ver Figura 29), o qual deveria ser adotado noutros locais, uma vez que, apesar de não permitir uma aproximação frontal, apresenta a possibilidade de ser utilizado pelas pessoas em cadeira de rodas, pois tem uma boa inclinação, estando os comandos a uma altura ente 0,80 e 1,20 cm. Esta é uma solução de compromisso que não obriga a grandes despesas de adaptação.

Figura 29 – Caixa multibanco “semi-adaptada”



Fonte: Estação de Sete Rios (IC, julho 2015)

Relativamente às **casas de banho públicas** adaptadas, que são um dos itens mais básicos para o desenvolvimento de uma oferta turística acessível, encontramos algumas, não muitas – Lisboa sempre preferiu entregar a questão das casas de banho à iniciativa privada –, esperando-se que as pessoas se socorram das instalações sanitárias dos cafés. Entre as poucas que existem no espaço público, é frequente encontrarmos irregularidades, quer ao nível da conceção quer da utilização: por exemplo, as casas de banho do Parque Eduardo VII, cujo espaço está obstruído por dois cadeirões e é também utilizado, em parte, para guardar roupas dos funcionários. Na Baixa, encontramos casas de banho públicas adaptadas no Pátio da Galé, mas estas encontram-se encerradas, sendo apenas possível utilizar as instalações sanitárias privadas pertencentes à Renova, instaladas no torreão nascente da Praça do Comércio. Em Belém existem casas de banho públicas adaptadas, como se pode ver no mapa de

acessibilidade (Anexo IV.4.a), as quais se encontram junto à Torre de Belém; embora existam outras instalações sanitárias junto ao Jardim de Afonso de Albuquerque, estas têm no seu interior um armário que impede o seu uso pleno e a altura dos equipamentos não é a correta (por essas irregularidades optámos por não as considerar no referido mapa).

A Expo pode ser considerada uma área favorecida em termos de instalações sanitárias adaptadas, pelo menos no que se refere à sua existência material; o problema é que muitas delas se encontram encerradas.

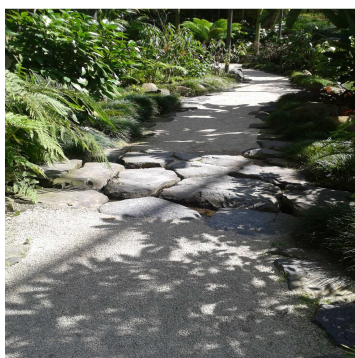
Inevitavelmente, e uma vez que a oferta pública é tão diminuta e ineficiente, as soluções que se encontram na cidade, em termos de casas de banho adaptadas, surgem quase exclusivamente ao nível do setor privado, havendo vários estabelecimentos comerciais ou de restauração que dão resposta a esta lacuna – o que, evidentemente, não isenta a autarquia lisboeta de cumprir as suas obrigações perante cidadãos e visitantes.

Ainda relativamente aos espaços públicos da cidade, devemos também considerar os jardins e parques, os quais apresentam igualmente grandes problemas ao nível da acessibilidade. Tanto o Jardim da Estrela como o Jardim Colonial (Belém) são possíveis de visitar em cadeira de rodas, mas nenhum deles possui casas de banho adaptadas, o que seria importante. A mesma situação se encontra no Jardim do Campo Grande, no qual, infelizmente, nem a esplanada aí existente é acessível.

O Jardim Botânico da Universidade de Lisboa torna-se quase impraticável para alguém em cadeira de rodas, devido à sua localização, numa encosta da cidade. O Jardim Botânico da Ajuda é acessível a cadeira de rodas, com exceção das estufas, que têm dois degraus à entrada. O percurso acessível encontra-se ao longo do muro inferior. Na parte superior do jardim, junto às estufas, encontra-se uma casa de banho adaptada. Por último, devido à sua grande beleza, localização e originalidade, e também pelo tipo de cobertura e ao facto de se encontrar numa antiga pedreira, não podemos deixar de referir a Estufa Fria (Parque Eduardo VII) que, infelizmente, e apesar das obras recentemente realizadas, é um espaço apenas parcialmente acessível; consegue-se percorrer sem dificuldade a área da entrada e entrar por um túnel com rampa na parte quente, mas a grande alameda, infelizmente, não é acessível a cadeira de rodas; contudo, não parece muito dispendioso torná-la acessível, pois as barreiras que se apresentam são mínimas e de fácil resolução, bastando a construção de um pequeno

passadiço sobre as partes mais irregulares, como nos apercebemos na Figura 30. O facto de não existir casa de banho adaptada no local já se apresenta como uma barreira de mais difícil resolução.

Figura 30 – Barreira no interior da Estufa Fria



Fonte: Estufa Fria (IC, junho 2015)

Também os **Miradouros** colocam algumas dificuldades, não tanto em si mesmo, mas sobretudo ao nível do acesso, pois encontram-se quase sempre em áreas com elevada inclinação e difícil estacionamento; na verdade, são geralmente espaços abertos e amplos e, por isso, quando se consegue chegar até eles (por exemplo, os Miradouros de São Pedro de Alcântara, Portas do Sol e Graça) é possível usufruir da sua panorâmica, mesmo em cadeira de rodas. O miradouro do Alto do Parque é, sem dúvida, aquele que tem um mais fácil acesso, podendo ser visitado tanto por individuais, que se deslocam em veículos pequenos, como por grupos que se deslocam em autocarro.

6.2.2 – Transportes

Para o turismo, o setor dos transportes é fundamental. A deslocação é o primeiro passo para a atividade turística, pelo que, se esse primeiro passo corre mal, a experiência pode ficar seriamente comprometida. Tal avaliação negativa terá ainda reflexos *a posteriori*, pois nem todas as pessoas com mobilidade reduzida se arriscarão a repetir a (má) experiência. Este pode ser um forte inibidor da viagem, pertencendo aos fatores intrapessoais (Devile et al. 2010), referidos na primeira parte deste trabalho.

O transporte aéreo é o mais generalizado e fácil para a maioria dos turistas, mas apresenta limitações no que diz respeito ao Turismo Acessível. Por exemplo, há companhias aéreas – como a TAP ou a Lufthansa – que, alegadamente por motivos de segurança, apenas permitem um máximo de quatro cadeiras de rodas por voo. Isto pode impedir a realização de viagens em grupo, mais económicas, dificultando o desenvolvimento deste tipo de turismo¹⁶⁵.

Outro ponto desfavorável no transporte aéreo, no que respeita ao Turismo Acessível, é o transporte da própria cadeira, a qual corre o risco de se perder ou ficar danificada, principalmente no caso das cadeiras elétricas, mais sensíveis. Nas entrevistas realizadas para este trabalho, apareceram diversos relatos em que a cadeira não chegou ao destino, o que colocou intransponíveis problemas de mobilidade e graves incómodos psicológicos, ficando essas pessoas totalmente impedidas de se deslocarem e desfrutarem da sua viagem.

Num estudo citado por Van Horn (2012), sobre pessoas com deficiência que viajam de avião, nos Estados Unidos, realizado em 2005 pela Open Doors Organization, verificou-se que, apesar das queixas sobre as barreiras físicas, ou sobre as salas de espera apinhadas, as longas filas e longas distâncias a percorrer, ou ainda a respeito de mau atendimento pelo pessoal, o número das pessoas com mobilidade condicionada que usava o avião era elevado, viajando, em média, uma vez de dois em dois anos. O estudo indicava que essas pessoas gostariam de ter mais pessoal que se ocupasse deles, tanto no avião como no *check-in* ou à chegada, e ainda a garantia de preferência de lugares. Mas, felizmente, nem tudo é negativo, existindo também experiências muito positivas, como encontramos, por exemplo, num vídeo do blog Scott Rains, que é um testemunho interessante sobre o embarque e desembarque num avião¹⁶⁶.

De acordo com as normas comunitárias, foi criado no Aeroporto de Lisboa, em 2008, o serviço *My Way*. É um serviço gratuito e personalizado de assistência a passageiros com mobilidade reduzida que viagem num estado membro da União Europeia. No Aeroporto de Lisboa, inclui meios mecânicos facilitadores da mobilidade e profissionais capacitados para o efeito, tendo estes recebido cerca de duas semanas de formação teórica e um mês de prática. Este serviço veio facilitar muito a chegada e partidas dos turistas com mobilidade reduzida, os quais, no ato da reserva ou até ao máximo de dois dias antes da viagem, podem pedir uma assistência especial, evitando situações de desgaste físico e psicológico. Esta assistência está disponível

¹⁶⁵ O nosso entrevistado Mark (Anexo I, entrevista c.2) destacou este problema nas suas apreciações.

¹⁶⁶ <http://www.rollinggrains.com/2013/02/boarding-an-airplane-from-a-wheelchair.html>

tanto à chegada como à partida, e ainda a passageiros que se encontrem em trânsito. Nas Partidas do Aeroporto de Lisboa existe ainda um balcão *de assistências especiais*, onde os turistas com mobilidade reduzida podem comparecer para realizar o *check-in*, sendo-lhes dado o apoio do serviço *My Way*.

Outro meio de transporte muito utilizado pelos turistas de mobilidade reduzida que afluem a Lisboa é o navio de cruzeiro. Isso deve-se a vários fatores conjugados, que levam a que muitos dos cruzeiros se apresentem hoje como uma solução ideal para estes casos. Através da redução dos preços e do crescimento da oferta, a participação nos cruzeiros veio, nos últimos anos, a democratizar-se em números absolutos e particularmente no que se refere ao Turismo Acessível. Ainda mais importante para estes turistas, os novos barcos são construídos de acordo com as novas normas de acessibilidade, reunindo as condições necessárias para que as pessoas com mobilidade reduzida possam participar plenamente nas viagens. Os navios de cruzeiro têm outro ponto a favor, que é o facto de os viajantes não terem de se transportar diariamente com a sua bagagem, a qual fica na cabine: encontram-se num hotel flutuante, que se desloca de porto em porto e permite que, sem grande esforço, possam conhecer diversas cidades.

Lisboa apresenta-se como um destino preferencial para a escala de cruzeiros. Nos dias em que, por exemplo, o *Independence of the Seas* se encontra em Lisboa, nota-se imediatamente um aumento do fluxo de cadeiras de rodas no centro da cidade.¹⁶⁷

A agência responsável pela prestação dos serviços terrestres tem vindo a verificar um aumento deste tipo de cliente, o que exige também um aumento no número de autocarros adaptados que são necessários para realizar o *shuttle* (viagem vai-e-vem) entre o navio e o centro, como se verifica nas seguintes fotografias:

¹⁶⁷ Este navio pertencente à Royal Caribbean International tem capacidade para 3634 passageiros; possui, no total, 1815 cabines, das quais 32 são adaptadas. À exceção da capela, casa das máquinas e o simulador de golf, todas as áreas do navio são acessíveis. Ver *site*: http://www.royalcaribbean.com/findacruise/ports/printAccessibilityInformation.do?pagename=accessible_features_ID&wuc=PRT

Figura 31 – Os autocarros do *Shuttle* para mobilidade reduzida

Fig. 31a – Identificação do *Shuttle*



Fonte: Rua do Comércio (IC, abril 2012)

Fig. 31b – Pormenor da rampa no *Shuttle*



Fonte: Rua do Comércio (IC, abril 2012)

De acordo com declarações de um agente de viagens especializado neste tipo de serviço (Anexo I, entrevista b.1), no ano de 2010 havia apenas a reserva de dois autocarros adaptados à chegada deste barco e, em 2012, já eram no mínimo cinco e, por vezes, não chegavam – porque o número de passageiros em cadeira de rodas tem aumentado e também porque, por motivos de segurança impostos por lei, não é permitido viajar com mais do que uma cadeira de rodas aberta por autocarro¹⁶⁸.

Tendo em conta que o turismo de cruzeiro tende a aumentar, aparecendo, inclusive, na Revisão do PENT de 2013 como um dos tipos de turismo a desenvolver, devemos considerar que a cidade de Lisboa terá de oferecer infraestruturas e serviços de apoio ao turista com condições de acessibilidade ao nível dos cais de atracagem, o que nem sempre se verifica, mesmo quando se trata dos cais de Santa Apolónia e do Jardim do Tabaco. Veja-se, por exemplo, a distância que muitas vezes esses turistas têm de percorrer desde o barco até à saída e, depois, a distância a cobrir no parque dos autocarros. Na área de empedrado do parque dos autocarros aparecem também ressaltos, impercetíveis, ou quase, para quem anda

¹⁶⁸ Muitas vezes, quando as pessoas conservam alguma locomoção, é-lhes pedido que se sentem nos bancos normais, permitindo, assim, levar mais duas ou três cadeiras fechadas no mesmo autocarro. Esta é uma das limitações que se apresentam em termos das normas legais, que procuram uma maior segurança, mas que limitam muito o uso destes veículos, o que se verifica também ao nível de outros meios de transporte, como, por exemplo, o avião.

Ainda no que diz respeito a este serviço de *shuttle*, em 2014 fomos informados de que, a partir do mês de julho desse ano, se tinha verificado a necessidade de desenvolver outra estratégia, para evitar as longas filas de pessoas em cadeira de rodas que ficavam à espera de lugar nestes autocarros. Optou-se, então, por contratar duas carrinhas da agência *Tourism for All* que, podendo simultaneamente levar quatro cadeiras de rodas, vieram melhorar muito o serviço de *shuttle* oferecido para os visitantes do dia. No entanto, e ainda segundo a nossa fonte, provavelmente devido a algumas limitações financeiras ou uma menor sensibilidade a estas questões das acessibilidades, ao entrar um novo diretor para o navio, pouco tempo depois, voltou-se a utilizar apenas os autocarros grandes, situação que se mantém até este momento.

a pé, mas perigosos para pessoas que vejam mal e se desloquem com dificuldade, fazendo com que muitas tropecem. Também todo o espaço envolvente precisa de ser remodelado, com implementação de critérios de acessibilidade.

Podemos dizer que o avião e o barco são as opções mais frequentes para a deslocação das pessoas em cadeiras de rodas que visitam Lisboa. Há ainda alguns turistas que, vindos de países relativamente próximos, como a Espanha ou a França, preferem trazer o seu próprio veículo, por vezes adaptado, como foi o caso de alguns turistas em cadeira de rodas por nós entrevistados. As queixas, nesse caso, incidem sobre a falta de lugares reservados para estacionamento, ou a ausência de informação sobre os parques – e ainda, sobre casos de ocupação indevida dos lugares reservados.¹⁶⁹

Quando um turista chega a uma cidade desconhecida, a primeira pergunta que coloca é: *O que é que eu devo ver ou visitar?* E, logo de seguida, outra: *Como é que lá chego?*

Para que Lisboa se possa vir a afirmar como um destino privilegiado para Turismo Acessível, é essencial que se criem as condições necessárias para que os visitantes em cadeiras de rodas se possam movimentar com facilidade até aos locais que constituem uma atração turística. Por isso, apresentamos a oferta que encontramos ao nível do transporte público e privado na cidade:

- **Autocarros públicos**

A Empresa de Transportes Públicos de Lisboa, conhecida como Carris, apresenta-se como a principal empresa de transportes na cidade de Lisboa, explorando não só os autocarros, mas também os elétricos e os elevadores. É reconhecida como uma empresa certificada ao nível de qualidade e bom serviço ao público e, seguindo as normas do Plano Nacional para a Promoção da Acessibilidade¹⁷⁰, tem vindo a adaptar-se às necessidades das pessoas com mobilidade

¹⁶⁹ Julgamos que a queixa mais fundamentada se refere à falta de informação, endémica na capital; em geral, os parques de estacionamento cumprem os regulamentos no que se refere aos locais disponíveis para pessoas com problemas de mobilidade. O problema é encontrá-los.

¹⁷⁰ Este plano, na medida 3.4, referente ao transporte em Autocarro, alínea c, apresenta como objetivo “equipar, com carácter obrigatório, os veículos novos da categoria 1, tipo urbano, de modo que estes sejam adaptados ao transporte de pessoas com necessidades especiais, de acordo com o Decreto-Lei n.º 58/2004, de 19 de Março, que transpõe para o ordenamento jurídico português a Directiva n.º 2001/85/CE”.

reduzida, apresentando hoje 25 carreiras de autocarros acessíveis, como podemos ver no Anexo IV.7.

No sítio oficial da Carris na Internet¹⁷¹, no campo da mobilidade reduzida podemos ler que “Um dos objetivos principais da Carris é garantir a mobilidade para todos os cidadãos, mesmo para aqueles que, de forma temporária ou permanente, têm mobilidade reduzida”; e ainda a indicação de que “88% da frota tem piso rebaixado entre as portas de entrada e saída e 50% dos veículos garante as condições de acessibilidade totais”. No mesmo sítio se lê que “(...) de forma a possibilitar boas condições de acostagem dos autocarros às paragens, prossegue, em colaboração com a C.M.L., a pintura da sinalização horizontal sinalizadora de estacionamento proibido...” e ainda que é necessário “(...) o maior empenho da parte dos nossos motoristas na manobra de acostagem (...)”. Nestes excertos é referida a indispensável colaboração entre entidades para o estabelecimento da acessibilidade na cidade e reconhecida a importância do elemento humano, os motoristas¹⁷².

Figura 32 – Interior de autocarro adaptado da Carris



Fonte: IC, 2012

No interior dos autocarros adaptados existem espaços reservados para cadeiras de rodas, como se vê na figura acima, com sistema de encaixe que garante absoluta segurança a quem tem de viajar desta forma. Naturalmente que não se revela possível o transporte de grupos de cadeiras de rodas, visto que, em geral, apenas há um lugar disponível. Os botões para pedido de paragem estão colocados a uma altura acessível.

Muitos problemas relacionados com os transportes não têm apenas a ver diretamente com os veículos em si, mas também com as paragens, pelas quais a Carris não é diretamente

¹⁷¹Veja-se o site: <http://www.carris.pt/pt/mobilidade-reduzida/>. [acedido online a 8 de fevereiro 2014]

¹⁷² Esta companhia tem a consciência da importância do elemento humano, como podemos perceber na pág. 11 da Revista Lisboa /Carris nº46, série III, ano II, 4º trim.2005 [acedido online a 7 de janeiro 2012] <http://www.carris.pt/fotos/editor2/carris46.pdf>

responsável, sendo a sua colocação da competência da CML. Contudo, quando se estuda a acessibilidade dos transportes, os dois aspetos não podem, nem devem, ser encarados separadamente, pois da sua combinação depende uma correta implementação da mesma. De acordo com o Departamento de Apoio ao Cliente da Carris, que contactámos por mais do que uma vez, a última delas em 14 de julho 2015, fomos informados de que os critérios de estabelecimento das 25 carreiras acessíveis estão principalmente relacionados com hospitais, estabelecimentos de ensino e ligações a outros meios de transporte, como o comboio e o barco, e não tanto com o aspeto da circulação turística. Contudo, apesar de esse aspeto não ter sido considerado para o estabelecimento destas carreiras acessíveis, ao debruçarmo-nos sobre o percurso de algumas delas¹⁷³ verificamos que podem ser aproveitadas turisticamente:

- 1) a carreira nº 728 apresenta um grande potencial, pois passa por diversas áreas de grande atração turística, como o Parque das Nações, com paragem perto do Oceanário e da Gare do Oriente, onde dá também acesso ao Centro Comercial Vasco da Gama; a paragem da Estação de Santa Apolónia poderá ser utilizada pelos turistas que chegam nos cruzeiros. A carreira passa depois pelo Centro, com paragem na Praça do Comércio, permitindo, assim, aceder facilmente até à Baixa e ao Rossio. E vai ainda por Belém, com paragem junto ao Mosteiro dos Jerónimos, permitindo que os turistas visitem essa parte histórica da cidade. O único senão desta carreira é a sua paragem de Belém, junto aos Jerónimos, que, na direção Portela/Restelo, foi concebida como uma «plataforma tipo ilha», com uma altura de 20 cm sem rampa de acesso, como se vê na Figura 33, o que impossibilita o seu uso por quem viaje em cadeira de rodas, que assim será obrigado a utilizar a paragem seguinte, junto à Casa Pia. Também verificámos que nem sempre os veículos desta carreira são adaptados, dependendo muito do número de veículos disponíveis no momento. Quando questionada sobre esse assunto, a informação obtida é que pelo menos se verifica uma frequência alternada;

¹⁷³ Informação retirada do Guia das Carreiras [acedido *online* a 7 de janeiro 2012]
<http://www.carris.pt/pt/carreiras/1/>

Figura 33 – Paragem de autocarro não acessível em Belém



Fonte: Belém (IC, maio 2012)

- 2) a carreira nº 783, que passa pelo Aeroporto, Campo Pequeno, Marquês de Pombal e Amoreiras, poderá ter interesse para quem pretenda, por exemplo, ir até ao Shopping Amoreiras, visto que esse Centro Comercial não é servido de qualquer ligação próxima com o Metro;
- 3) a carreira nº 794 vai do Terreiro do Paço (local central e de fácil acesso para a Baixa) até à estação do Oriente, passando pelo bairro da Madre de Deus, onde se localiza o Museu do Azulejo – certamente importante para os turistas com interesses culturais, e um dos melhores museus em termos de acessibilidade;
- 4) a carreira nº 744 poderá ter algum interesse turístico por causa da ligação que faz entre o Aeroporto e a Estação Oriente – pese embora a abertura, em 2012, das novas estações do Metro, que prolongaram a Linha Vermelha até ao Aeroporto.

O uso dos transportes públicos vai ao encontro dos novos tipos de turismo, onde os turistas gostam de deambular sozinhos pela cidade, descobrindo-a por si próprios. Veja-se que, no Inquérito às Atividades dos Turistas e Informação (2013b), se verifica que os turistas na cidade de Lisboa se deslocaram principalmente de metro (74,8%), autocarro público (60,3%), elétrico (32,8), comboio (36,9%) e táxi (32,3%). Nessa busca incessante para conseguir uma experiência turística mais autêntica e diferenciadora, preferem utilizar os meios de transporte públicos, acreditando, dessa forma, ter uma maior proximidade com a realidade – e conseguindo, simultaneamente, uma deslocação a preços mais económicos. Esses “turistas de um novo tempo” encontram-se todos, por exemplo, na carreira nº 28 do elétrico ou no elevador de Sta. Justa, tornados importantes ex-libris da cidade, dificultando ou mesmo impossibilitando o seu uso pelos próprios residentes.

Também os visitantes em cadeiras de rodas, tal como todos os outros, certamente gostariam de ter a possibilidade de andar num elétrico, mas este é um meio de transporte pouco acessível até para as pessoas com locomoção normal, devido às longas filas de espera nas paragens, aos degraus extremamente altos dos veículos, assim como à falta de espaço no interior¹⁷⁴. A única linha regular, isto é, «não turística» (embora muito usada pelos turistas e visitantes) que poderia facilmente ser transformada em acessível é a do elétrico nº 15, cujo percurso vai da Praça da Figueira a Algés, passando por Belém. Trata-se de um veículo moderno, com portas niveladas em relação aos muitos apeadeiros já existentes, o que permitiria a sua utilização com um cadeira manual com acompanhante, de modo a ultrapassar o vão de quinze centímetros que normalmente se encontra entre o elétrico e os apeadeiros.

Durante a nossa investigação, verificámos que o Elevador de Santa Justa, que possui acessibilidade dentro dos parâmetros do nível 2 – isto é, pode ser utilizado por cadeira de rodas manual com acompanhante – tem como único problema o facto de apresentar algum desnível (nem sempre igual) entre a cabine e o apeadeiro, o qual pode ser ultrapassado com alguma ajuda. No entanto, atualmente, se pensarmos na sua função principal, que é a ligação entre duas áreas da cidade, ela não é acessível porque, devido às obras dos Terraços do Carmo, o seu acesso superior se faz unicamente por uma escadaria com 15 degraus¹⁷⁵; por esse motivo, o Elevador será apresentado no nosso mapa de acessibilidades da Baixa (Anexo IV.4.b) como uma atração e não como um transporte.

Verificámos, também, que dos três funiculares existentes em Lisboa (Bica, Glória e Lavra) nenhum deles é acessível ou apresenta condições para o vir a ser – apesar de, por vezes, serem utilizados em condições pouco recomendáveis ao nível de segurança, como podemos ver pela foto que tirámos junto ao elevador da Glória, a 8 de abril de 2013 (Fig. 34), e que

¹⁷⁴ As soluções para a utilização do elétrico tradicional passariam, talvez, por construir um novo tipo de carruagem mantendo a traça antiga, mas com uma entrada especial, solução que se apresenta certamente, como demasiado dispendiosa, embora fosse também útil para grande parte dos passageiros residentes com mais idade. Ou então criar um pequeno atrelado, ligado ao elétrico turístico que diariamente faz o percurso em Lisboa, a partir do Terreiro do Paço. Esta seria, talvez, a hipótese mais simples de concretizar.

¹⁷⁵ Verificámos a existência de um elevador integrado no edifício Lionel, que segundo informação obtida no local esteve em funcionamento no dia 10 de junho de 2015, quando a obra dos terraços do Carmo foi inaugurada, o qual permite a ligação entre a plataforma, o Largo do Carmo e a Rua Garrett, mas esse equipamento, que seria o único acesso em cadeira de rodas para o nível da plataforma superior do elevador de Sta. Justa, não se encontra em funcionamento regular, estando mesmo a sua entrada completamente bloqueada por uma esplanada aí existente. Tentámos saber de quem seria a responsabilidade sobre esse equipamento, mas não obtivemos resposta atempadamente.

demonstra bem as situações de risco a que muitas vezes se expõem os visitantes com deficiência, sempre na tentativa de poderem ter as mesmas experiências que os outros turistas quando em viagem.

Figura 34 – Cadeira levantada «a braços» à entrada do Elevador da Glória



Fonte: Elevador da Glória (IC, abril 2013)

Mas, tal como referimos, também as paragens são um elemento fundamental no que respeita aos transportes. Em Belém, mesmo em frente à famosa Fábrica dos Pastéis, foram finalmente colocadas (em agosto de 2014) proteções na paragem do elétrico 15, na direção Algés/Praça da Figueira, permitindo a sua utilização por alguém que se desloque em cadeira de rodas. No entanto, nessa mesma direção, na paragem da Praça do Comércio, apesar do amplo espaço existente, as paragens foram colocadas deixando apenas 80 cm livres para passar, o que é um risco, pois basta a menor falha e a cadeira poderá cair à estrada, como se vê na foto seguinte.

Figura 35 – Pormenor da paragem de Elétrico e Autocarro na Praça do Comércio



Fonte: Praça do Comércio (IC, setembro 2014)

Também no Cais do Sodré (uma das estações acessíveis), no sentido de Belém/Algés, encontramos uma situação desfavorável à nossa população alvo, que não consegue chegar até

à referida paragem. É penalizador que essa importante ligação ao comboio para Cascais e/ou ao Metro (Linha Verde,) e barcos (Transtejo) se encontre bloqueada às pessoas que se desloquem em cadeira de rodas, devido à presença no passeio de uma boca-de-incêndio, um sinal de trânsito e um poste de iluminação, não deixando espaço suficiente para passar uma cadeira.

Figura 36 – Diversos entraves no acesso a uma paragem no Cais do Sodré



Fonte: Cais do Sodré (IC, novembro 2014)

Ao nível do transporte entre o aeroporto e o centro da cidade, encontramos o Aerobus, que é completamente adaptado (tanto para mobilidade reduzida como para surdez ou cegueira), sendo explorado pela Carristur Portugal.¹⁷⁶

- **Autocarros privados**

Ao nível do setor privado, existe alguma oferta de transportes adaptados, embora seja ainda pouco conhecida. Verifica-se que as grandes empresas do setor, como a Frota Azul, não apresentam ainda uma oferta acessível significativa, tendo em conta o número de autocarros que possuem. Assim, como oferta de autocarros para aluguer e turismo em Lisboa, com serviço para cadeira de rodas (apresentada no Anexo IV.8), temos:

- ✓ A agência **Accessible Portugal**, que tem três veículos, dois deles com capacidade para sete passageiros (sendo quatro destas em cadeiras de rodas normais e três elétricas,

¹⁷⁶ Esta é uma empresa pertencente à Carris, fundada em 1982, e que se desenvolveu também na vertente turística, com os *Tramway Tours* (elétricos turísticos) e passeios turísticos nos arredores da cidade – que, infelizmente, não são acessíveis. Apenas são adaptados seis dos seus carros descapotáveis de dois pisos, chamados *Yellow Bus*, sendo a frota total composta por doze veículos. A sua passagem faz-se normalmente de um modo alternado, o que obriga alguém em cadeira de rodas a estar, por vezes, muito tempo à espera.

pois estas ocupam mais espaço); desde 2013, possui mais um veículo com capacidade para cinco pessoas, sendo apenas uma em cadeira de rodas (fig. 39);

- ✓ O acréscimo recente (desde 2013) de *mini-vans* de algumas empresas relacionadas com o Turismo Acessível, como a **Milacessos** e a **Tourism for All**, os quais vieram melhorar a oferta da cidade pois, apesar de serem veículos relativamente pequenos, levam um número considerável de cadeiras de rodas.

Figura 37 – Veículos de turismo adaptados



Fonte: Cais do Jardim do Tabaco (IC, 2013)

Figura 38 – Utilização da placa elevatória



Fonte: Cais de Alcântara (IC, 2013)

Figura 39 – Carro adaptado para uma cadeira de rodas



Fonte: Cais de Alcântara (IC, setembro 2013)

- ✓ A **Empresa Barraqueiro – Frota Azul** e outras quatro empresas privadas de menor dimensão que trabalham na cidade possuem alguns veículos adaptados, conforme Anexo IV.8. Verifica-se, no entanto, uma tendência para haver poucos lugares para cadeira de rodas por autocarro, apesar de alguns desses veículos terem uma capacidade total relativamente grande. Um dos veículos mais requisitados, apesar de não ser dos mais recentes (é de 2000), é o autocarro pertencente à Frota Azul que se

vê na Figura 40, o qual apresenta uma maior capacidade (21 pessoas e doze cadeiras de rodas, nove se forem elétricas), o que lhe permite ser utilizado por grupos de maiores dimensões, por exemplo, organizados por associações de deficientes ou por lares.

Figura 40 – Autocarro adaptado da Frota Azul



Fonte: Cais do Jardim do Tabaco (IC, 2012)

Uma outra oferta de transporte acessível na cidade de Lisboa, à semelhança da que encontramos no *Yellow Bus* da Carris, são os autocarros privados de dois pisos, descapotáveis, que se tornaram moda nos últimos anos em diversas capitais europeias. Estes autocarros são também muito procurados por pessoas com mobilidade reduzida, que os consideram um modo prático de visitar a cidade, pois não são obrigados a subir e a descer, fazendo-o só quando querem, e possibilitando, através dos diversos percursos que oferecem, uma panorâmica completa da cidade sem necessidade de grande esforço (ver Anexo IV.9).

Os carros de dois pisos, normalmente designados por *Hop On – Hop Off* (sobe e desce), partem normalmente da Praça do Marquês de Pombal, onde se iniciam a maior parte dos percursos, mas concentram-se em grande número junto ao cais onde atracam os barcos de cruzeiro, havendo uma grande adesão a eles por parte dos visitantes, inclusive os de cadeira de rodas, como podemos ver na Figura 41 a, b e c.

Das companhias privadas que exploram este tipo de transporte, duas possuem autocarros adaptados. Assim, temos:

- ✓ **Cityrama/Grayline** – é uma empresa fundada em 1963, especializada em circuitos turísticos em Lisboa e a partir de Lisboa, que possui hoje uma frota de 21 autocarros

descapotáveis designados por *Sightseeing Hop on – Hop off*, com diversas linhas que percorrem a cidade, sendo apenas 18 desses veículos já adaptados;

Figura 41 – Autocarros Hop on – Hop Off



Fonte: Vários momentos no cais de Alcântara (IC, 2012)

De Verão, e de acordo com uma conversa que tivemos com um responsável da empresa, há uma tentativa em concentrar os veículos adaptados na Linha Vermelha, que é aquela que passa pelo Centro da cidade e por Belém, a qual tem normalmente maior procura e, por isso, maior probabilidade de ser utilizada por visitantes com mobilidade reduzida. No entanto, não podem garantir que alguma das rotas seja totalmente acessível.

- ✓ **Douro Acima** – Esta é uma empresa que trabalha desde 2010 em Lisboa e possui doze carros descapotáveis de dois pisos, todos adaptados; alguns não tinham essas adaptações de origem, mas foram depois introduzidas.

- **Metro**

Lisboa possui uma linha de Metro em funcionamento desde 1959, a qual tem sofrido grandes alterações e ampliações, principalmente a partir do ano de 1998. Atualmente, o Metro, com as suas quatro linhas independentes, cobre grande parte da cidade de Lisboa.

Neste momento, de acordo com informação do *site* oficial, nas 55 estações (compreendendo seis estações de correspondência entre linhas), existem 209 escadas mecânicas, 95 elevadores e 10 tapetes rolantes. Dessas estações, 30 proporcionam acessibilidade a clientes de mobilidade reduzida, como assinalado no mapa do Metro, que incluímos no Anexo IV.10.

Este meio de transporte revela-se muito importante ao nível turístico, não só pelo facto de permitir uma fácil e rápida deslocação pela cidade, mas também devido à política entretanto desenvolvida pela empresa, que permite que o Metro de Lisboa revele um aspeto de «galeria de arte», apresentando, por exemplo, excecionais obras em azulejo realizadas pelos melhores artistas portugueses.

De acordo com uma Carta ao Cliente, de 16 de novembro de 2011, que se encontra no *site* oficial da empresa¹⁷⁷ e que faz referência às políticas desenvolvidas relativamente a questões de acessibilidade, lê-se: «O Metropolitano de Lisboa tem em curso um Programa de Adaptação da sua infraestrutura a pessoas de mobilidade condicionada, no âmbito do Plano Nacional de Promoção de Acessibilidades...». Ao abrigo deste programa, estão também em fase de conclusão diversas obras de adaptação nas estações do Areeiro, Colégio Militar, Baixa-Chiado e Roma. Apesar dos atuais constrangimentos económico-financeiros, a empresa Metropolitano tem previsto, no seu sítio na Internet, “adaptar a 100% toda a sua rede, de modo a que todas as estações sejam acessíveis até 2020”¹⁷⁸.

Verificamos que, por norma, nas estações do Metro os canais especiais estão abertos apenas para a saída. Uma pessoa com mobilidade reduzida que pretenda apanhar um comboio terá de passar por esses canais; mas, como eles não estão abertos para a entrada, é forçada a chamar um assistente da estação para mudar o sentido do canal. Seguidamente, um funcionário da empresa fará o seu acompanhamento até à carruagem e avisará o seu colega maquinista da estação onde o passageiro conta descer: uma vez que nem todas as estações têm a mesma nivelção, é por vezes necessária a ajuda de terceiros para subir e descer da carruagem. Isto leva-nos a concluir que o Metro tem acessibilidade, mas apenas do nível 2.¹⁷⁹ Por esse motivo,

¹⁷⁷ Site: <http://www.metrolisboa.pt> [acedido online a 10 de janeiro 2013]

¹⁷⁸ Neste sentido, estava a ser testada, em maio de 2015, uma plataforma elevatória, que permitisse tornar acessível a estação Baixa/Chiado na entrada da Rua do Crucifixo.

¹⁷⁹ Há ainda outras situações que ocorrem no Metro e que lhe diminuem drasticamente a acessibilidade. Muitas vezes, os elevadores avariam-se e as pessoas em cadeiras de rodas ficam privadas de chegar aos apeadeiros. Mais graves ainda são situações como a que encontramos em agosto de 2012, na estação dos Restauradores: o elevador de superfície estava a funcionar, mas aquele que dava acesso ao apeadeiro em direção ao Cais de Sodré encontrava-se fora de serviço. Devido à falta de aviso, as pessoas desciam no primeiro elevador e não podiam prosseguir, perdendo tempo a tentar perceber o que se passava e, certamente, perturbando-se com a situação. Ao nível turístico, toda esta situação se complica ainda mais, porque não se espera que os visitantes dominem a língua de forma a pedir informações e inteirar-se do que se passa.

no seu estudo sobre igualdade de oportunidades, Teixeira (2010) considera o metro em Lisboa como inacessível.

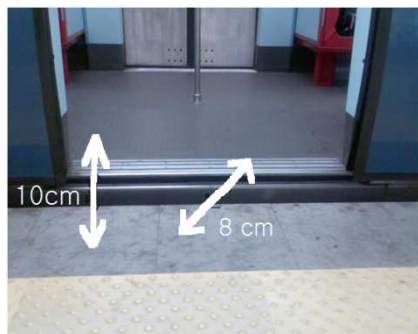
Figura 42 – Acesso ao Metropolitano

Fig.42a – Altura excessiva do botão



Fonte: Estação Marquês (IC, 2012)

Fig. 42b – Dificuldades à entrada



Fonte: Estação Marquês (IC, 2012)

- **Comboio**

Em Lisboa não existe uma ligação ferroviária internacional acessível, pois tanto o “Lusitânia” como o “Sud-Express” são comboios com carruagens antigas, cujas portas estreitas (70 cm de largura) não permitem o seu uso por pessoas em cadeira de rodas. Assim, a chegada de visitantes estrangeiros com cadeiras de rodas à cidade através do comboio encontra-se fortemente condicionada.

Também ao nível das outras linhas que fazem a ligação entre a cidade e os arredores, como Sintra ou Cascais, e/ou com outras importantes cidades, como Coimbra, Porto e Faro, encontramos situações diversas em termos de acessibilidade. Embora os seus percursos se estendam muito para além da área geográfica específica que nos propomos estudar, que é apenas Lisboa-Cidade, achamos importante fazer uma breve apresentação das respetivas condições de acessibilidade, uma vez que são frequentemente utilizadas pela população alvo deste estudo.

Assim, encontramos em Lisboa várias estações importantes ao nível turístico, tanto por serem locais de onde partem os comboios que permitem chegar a outros lugares turísticos nos arredores da capital, como é o caso de Cais do Sodré (para Cascais) ou Rossio (para Sintra) ou,

simplesmente, por serem as principais estações da partida dos comboios inter-regionais, nacionais e internacionais, como é o caso de Santa Apolónia e Gare do Oriente.

Podemos dizer que, ao nível das instalações, estas quatro estações principais estão todas devidamente preparadas em termos de acessibilidade, com rampas e instalações sanitárias, existindo mesmo, na Estação de Cais do Sodré, bilheteira rebaixada, embora sem terminal de venda de bilhetes. Analisemos, então, as condições de acessibilidade nas quatro principais estações ferroviárias da capital:

✓ Estação de Santa Apolónia e Estação Oriente

Ao nível das instalações, estas estações possuem um bom nível de acessibilidade e ambas são servidas pelos comboios *Alfa*, que estão bem preparados, com placa elevatória integrada que pode ser usada em qualquer estação¹⁸⁰. O Alfa possui na carruagem 4, da 2ª classe, dois lugares reservados para clientes com mobilidade reduzida, que são os últimos a serem vendidos, para garantir a sua disponibilidade sempre que necessário. Este comboio possui também WC adaptado. Podemos enquadrá-lo no Nível 1 de acessibilidade por nós definido.

Figura 43 – Utilização da plataforma elevatória do Alfa



Fonte: *site* da CP (2014)

Relativamente ao *Intercidades*¹⁸¹, será também possível utilizar este comboio através do uso de placas elevatórias exteriores, mas a sua utilização fica condicionada às estações de embarque e desembarque, pois nem todas as estações intermédias possuem essas placas

¹⁸⁰ Relativamente à Linha do Norte, será sempre preferível utilizar a estação de Santa Apolónia, pois é de onde se inicia ou termina o percurso, havendo, assim, mais tempo para subir e descer.

¹⁸¹ Tanto no Alfa como no Intercidades pode-se solicitar o serviço especial de acompanhamento (gratuito), que dará a assistência necessária às operações de embarque e desembarque.

elevatórias. Não existe WC adaptado e convém referir que não se aconselha a utilização de cadeiras elétricas, devido às suas maiores dimensões.

✓ Estação do Rossio

Esta estação, bastante central, serve a Linha de Sintra, a qual, devido ao tipo de comboio que ali é utilizado, é a linha suburbana de Lisboa que poderia ser a mais acessível, pois as novas carruagens já possuem rampa integrada e lugares reservados para mobilidade reduzida. Além disso, as diversas estações também têm sido adaptadas com rampas e/ou elevadores. No entanto, a situação que encontramos, logo ao entrar na estação, não mostra isso, porque qualquer uma das entradas principais apresenta degraus¹⁸². Assim, as pessoas em cadeira de rodas ficam limitadas ao acesso a partir do primeiro andar da estação, onde se chega pela entrada lateral esquerda. Esse acesso, que se faz pelo exterior, coloca grandes problemas de acessibilidade, pois, por razões eventualmente estéticas, o passeio que contorna a estação acaba abruptamente em frente a três degraus, obrigando a pessoa em cadeira de rodas a ir para a estrada de empedrado, como se vê na figura seguinte.

Figura 44 – Dificuldades no percurso de acesso (lateral) da estação do Rossio



Fonte: Rua lateral da Estação do Rossio (IC, 2012)

¹⁸² Isto acontece porque duas entradas sem degraus que existiam na fachada principal dão agora acesso a um espaço alugado a uma empresa de cafetaria. Outras duas entradas sem desnível conduzem apenas aos escritórios da empresa Rede Ferroviária Nacional (REFER).

✓ A Estação do Cais do Sodré

Nesta estação inicia-se a linha de Cascais, que deve ser considerada de grande interesse turístico, pois passa por Belém e pelo Estoril, acompanhando a bonita linha de costa. Apesar deste facto, apenas cinco das suas dezassete estações são acessíveis. No caso das estações do Cais do Sodré e Cascais encontram-se rampas fixas de acesso à primeira e última carruagem, e também a meio da composição, do tipo da que se vê na foto seguinte.

Figura 45 – Rampas na estação do Cais do Sodré



Fonte: Estação do Cais do Sodré (IC, 2012)

No caso das estações de Algés, Paço de Arcos e Carcavelos, apesar de possuírem rampas de acesso para as plataformas, sempre que necessário são colocadas também rampas de acesso às carruagens, já que existe um vão de 20 cm entre a carruagem e o apeadeiro. Os comboios não têm WC (adaptados ou outros, nem se justificariam, dada a brevidade dos percursos), nem lugares reservados para colocar cadeiras de rodas.

- **Táxis**

Já em 2004, no despacho nº 18406/2004, de 10 de agosto, se considerava “necessário promover o transporte em táxi para pessoas de mobilidade reduzida”, como se vê no Anexo IV.11. Todavia, o concurso para atribuição das licenças aos designados táxis MR (Mobilidade Reduzida) realizou-se apenas em 2011. No total, foram concedidas licenças para cinquenta veículos, que circulam em Lisboa desde o início de 2012 e que muito vieram facilitar a deslocação das pessoas que utilizam cadeira de rodas. Várias receções de hotéis estão a trabalhar com estes veículos, através de marcação de chamada para garantir esse serviço aos

seus clientes.¹⁸³ Assim, este meio de transporte, tendo em conta estes veículos, pode ser enquadrado no nível 1 de acessibilidade. O único problema é a incerteza de os encontrar nas paragens de táxi espalhadas pela cidade, devendo ser este sempre um serviço organizado através de chamada telefónica.

- **Carros de Aluguer**

Em Lisboa encontrava-se apenas uma empresa de *rent-a-car* (Europcar) que, em dezembro de 2013, possuía carros adaptados. Contudo, alugar um carro adaptado não é uma decisão muito linear, uma vez que essas adaptações, devido à diversidade de deficiências existentes, não servem para todos os visitantes em cadeira de rodas; daí decorre que a sua procura é esporádica, problemática e pouco rentável, e é por isso que poucas empresas os possuem.

- **Barcos**

No rio Tejo, em frente a Lisboa, operam diversos tipos de embarcações, entre as quais os famosos *Cacilheiros*, que são, sem dúvida, um importante meio de ligação entre as duas margens e que podem ser também utilizadas ao nível turístico¹⁸⁴. As diversas tipologias que navegam no rio Tejo (*Cacilheiros* tradicionais, *Catamarans* ou *Ferries*) não são 100% acessíveis: o seu acesso depende muito das marés e a ajuda de terceiros é sempre necessária para embarcar e desembarcar. Além disso, não têm WC para pessoas com mobilidade reduzida, o que se torna limitativo nas viagens mais longas. Nas novas estações, como a do Terreiro do Paço e do Cais do Sodré, existem máquinas automáticas de venda de bilhetes que são acessíveis.¹⁸⁵

¹⁸³ Ao longo da investigação, verificámos que nem sempre os condutores desses veículos estão aptos a utilizá-los apropriadamente, como se revelou numa situação que testemunhámos no Cais de Alcântara, em setembro 2012: o condutor não sabia como retirar os bancos e acionar o dispositivo para colocação da rampa, porque normalmente não trabalhava com este tipo de veículo.

¹⁸⁴ A Transtejo realiza dois circuitos turísticos de barco, todos os dias entre 1 de abril e 31 de outubro. Falamos do circuito “Lisboa vista do Tejo”, que parte às 15.00 da Estação do Terreiro do Paço e tem a duração de 2h.30m, e do circuito “Descobrimientos”, que parte às 16.15 da estação do Cais do Sodré e dura 1h.00m.

¹⁸⁵ Na estação fluvial do Cais do Sodré, onde nos deslocámos no dia 18 de junho de 2013, existe mesmo uma bilheteira manual acessível, mas que se encontra desativada – ou seja, na prática, não se aproveita o investimento feito.

6.2.3 – Alojamento

Como referimos anteriormente na parte A, os princípios do Design Universal parecem ter sido principalmente aplicados ao nível da hotelaria¹⁸⁶, o que permitiu melhorar muito este setor da oferta para o Turismo Acessível. Este é um facto que também se observa no caso específico da cidade de Lisboa, onde inicialmente, por referência ao Decreto-Lei nº 123/97, de 22 de maio e, mais tarde, ao Decreto-lei nº 163/2006, de 8 de agosto, os hotéis se viram obrigados a apresentar a oferta de, pelo menos, um quarto adaptado, independentemente da capacidade total que possuam¹⁸⁷.

Muitas unidades hoteleiras ainda não tiveram oportunidade de proceder a essa adaptação, a qual, por força da Lei, deverá estar concluída até 2017. Cada caso de adaptação é um caso diferente, exigindo muitas vezes um longo estudo sobre as diversas possibilidades, ou seja, avaliar a relação entre os previsíveis benefícios e os recursos económicos necessários para os proporcionar. Existem em Lisboa vários hotéis com grandes dificuldades para proceder a tal adaptação – não apenas ao nível financeiro, como sobretudo técnico: os edifícios antigos onde muitos se encontram não são de todo ideais para neles introduzir as modificações exigidas por Lei, o que origina situações difíceis de resolver. Citaremos, por exemplo, o caso do Hotel Excelsior, onde não existe o espaço necessário para instalar um elevador maior; as profundas alterações que a obra exige irão atingir custos muito elevados. Em situação semelhante encontra-se o hotel American Diamonds, onde existe um ótimo quarto adaptado e até uma plataforma elevatória no *lobby* que conduz ao elevador, como se vê na Figura 46; mas não é possível levar uma cadeira de rodas nesse elevador sem que esta seja em parte desmontada – e nunca uma cadeira elétrica, de maiores dimensões –, porque as dimensões do seu espaço interior são de apenas 65cm x 87cm¹⁸⁸, comprometendo fortemente a continuidade de que nos fala Prescott (2012) como princípio fundamental do turismo acessível. Até que ponto valerá a pena o investimento nessa plataforma se depois não há continuidade na acessibilidade? Estes são casos problemáticos e, embora muitos hotéis tentem cumprir a Lei e

¹⁸⁶ Por diversos condicionalismos, principalmente relacionados com os recursos humanos e as próprias características das unidades de alojamento, tal como referimos na Metodologia, este ponto do trabalho irá debruçar-se apenas sobre hotéis, não debatendo todos os outros tipos de alojamento que hoje proliferam na cidade.

¹⁸⁷ O mesmo não se passa noutros países, como, por exemplo, em Espanha, onde, por Lei, por cada 25 quartos de uma unidade hoteleira, um tem de ser adaptado.

¹⁸⁸ Note-se que no DL 163/2006 as medidas dos elevadores acessíveis são: entrada com 0,80m e no seu interior, as dimensões devem ser de 1,10 m de largura e 1,40m de profundidade.

façam investimentos nesse sentido, os resultados mostram-se frequentemente ineficazes e não funcionais. Retomaremos este assunto mais tarde.

Figura 46 – Placa elevatória e escadas junto ao elevador num hotel de Lisboa



Fonte: IC, 2012

O mesmo acontece relativamente a unidades hoteleiras em bairros que são quase inacessíveis por si próprios, como, por exemplo, a Costa do Castelo, onde qualquer turista que aí reserve um quarto adaptado – o qual existe, de acordo com a Lei –, ficará quase prisioneiro nele, pois dificilmente se poderá deslocar para qualquer outro local sem ser de carro.

Ana (entrevista b.4), responsável de uma agência de viagens especializada em Turismo Acessível, afirmou que, sempre que pensava em usar um hotel para os seus clientes, fazia previamente uma visita de inspeção para saber exatamente o que estava a vender, pois nunca confiava na informação obtida por outros meios, nem sempre fiáveis. Sabemos que esta é uma prática importante e recorrente ao nível da atividade turística, mas quando se relaciona com o Turismo Acessível ela reveste-se ainda de maior importância, pois há diversos pormenores que passam despercebidos a uma pessoa que disponha de mobilidade normal e que, no caso de um turista em cadeira de rodas, se podem transformar em problemas intransponíveis. É o caso, por exemplo, de uma rampa com demasiada inclinação ou um varão demasiado alto no roupeiro¹⁸⁹.

¹⁸⁹ A esmagadora maioria das unidades hoteleiras ignora a altura dos cabides nos roupeiros, tendo nós encontrado apenas cinco hotéis que contemplavam esse detalhe. Existem no comércio soluções que permitem subir e descer o varão; resta é saber se os empresários hoteleiros as conhecem. Também a altura da cama não é tida em atenção, não se verificando os 0,45 m a 0,50 m como altura recomendada no Guia de Boas Práticas para a Hotelaria (pág.28), e a NP4523/2014, de que falamos na parte A deste trabalho. Apenas o Hotel Figueira cumpria esse item, apresentando uma cama articulada – a qual consideramos um pequeno exagero, dando um desnecessário aspeto “hospitalar” às instalações. Por tudo o que referimos anteriormente, não considerámos esses itens na nossa lista de hotéis (ver Anexo IV.5).

Apesar de não terem as melhores condições, há hotéis, como é o caso do Hotel Roma, que são utilizados com razoável frequência por clientes em cadeira de rodas, principalmente quando viajam em grupo, devido aos contratos de *allotment*¹⁹⁰ assinados com as agências. Nesse hotel encontramos, de facto, uma rampa à entrada; mas esta, concebida para facilitar o trabalho dos bagageiros, é demasiado inclinada para utilizadores de cadeira de rodas, pois apresenta um ângulo muito superior aos aconselhados 8%¹⁹¹.

Figura 47 – Rampa à entrada do hotel Roma (inclinação 34%)



Fonte: IC, 2012

Hotéis há que oferecem, para além de instalações estritamente conformes ao disposto no Decreto-Lei nº 163/2006, outros quartos que não se encontram dentro dos limites legais, mas que podem ser utilizados por um turista com mobilidade reduzida, desde que acompanhado. Têm pegas ou barras na banheira e são suficientemente espaçosos para uma cadeira de rodas aí entrar e circular livremente. A existência de diversos quartos aceitáveis facilita a instalação de grupos de visitantes, o que é uma vantagem apreciável, não sendo, no entanto, a solução ideal.

Podemos, então, colocar a questão: Qual é a real capacidade hoteleira existente em Lisboa para o turismo acessível?

Para conhecer melhor a situação da oferta hoteleira em Lisboa para o Turismo Acessível, procurámos, já em 2012, várias listagens *online* sobre hotéis, tanto do Turismo de Portugal, como da AHP, como ainda da Associação Salvador. Verificámos a existência de grandes falhas e

¹⁹⁰ Contratos estabelecidos anualmente entre a unidade hoteleira e os *tour operators*, estabelecendo um número de quartos disponíveis para venda a preços mais convenientes.

¹⁹¹ Relativamente a esta rampa, partilhamos o comentário de um turista tido em conversa com a investigadora, que afirmou: «Aquilo não é uma rampa, é um muro deitado...» A rampa tem 0,60 m de altura por 1,76 m de comprimento, o que se traduz numa inclinação de 34%.

discrepâncias nessa informação. Uma vez que a informação dada ao turista deve ser completa e fidedigna, afigurou-se-nos necessário elaborar uma lista estabilizada de hotéis que apresentem condições mínimas de acessibilidade.

Considerámos que se deve ir para além das condições de acesso, isto é, apenas a entrada, como encontrámos em alguns *sites*, ou o facto de terem, tal como obriga a Lei, quartos com WC adaptado, porque é importante definir que tipo de adaptação possuem estas casas de banho, se banheira ou *roll in shower*, uma vez que são duas ofertas bem distintas. Apenas 48 dessas unidades hoteleiras tinham quartos adaptados com *roll in shower* (ver Anexo IV.5). Embora, na lei portuguesa, a banheira seja uma opção aceite, esta solução coloca geralmente maiores dificuldades de utilização por pessoas com mobilidade reduzida.

Assim, tendo em conta o acesso, o tipo de WC e outros aspetos pertinentes ao nível da acessibilidade – como, por exemplo, se tem acesso a todas as áreas da unidade hoteleira, ou mesmo se possui estacionamento reservado –, criámos, ao longo da realização deste trabalho, a nossa própria listagem descritiva de hotéis potencialmente acessíveis em Lisboa, que encontramos no Anexo IV.5. Visto que nos últimos anos se progrediu muito em termos de preocupações com acessibilidade, atualizámos pela última vez a nossa listagem em julho de 2015, cruzando-a com os dados relativos aos Empreendimentos Turísticos do Registo Nacional de Turismo, onde já aparece o *item* “Número de unidades de alojamento para mobilidade reduzida”.

Identificámos em Lisboa 156 unidades hoteleiras distribuídas por diversas categorias, sendo 24 dessas unidades de cinco estrelas, 68 de 4 estrelas, 39 de 3 estrelas, 20 de duas estrelas e 5 de 1 estrela. Dessas 156 unidades hoteleiras, só 120 apresentavam quartos adaptados, numa média de 1,5 quartos por hotel. Assim, do total dos 17 870 quartos existentes na cidade, apenas 191 eram adaptados. Os hotéis com mais quartos adaptados são o hotel Vila Galé Ópera, com sete unidades, logo seguido dos hotéis Real Parque e o Ibis Malhoa, ambos com seis quartos adaptados. Apesar de 120 hotéis da nossa lista possuírem quartos adaptados, só 109 apresentam também um bom acesso: por isso, só poderemos considerar existirem 109 hotéis potencialmente acessíveis em Lisboa. Encontramos, assim, uma situação estranha, que é o facto de existirem 11 hotéis que, embora com quartos adaptados, não permitem o devido acesso a cadeira de rodas.

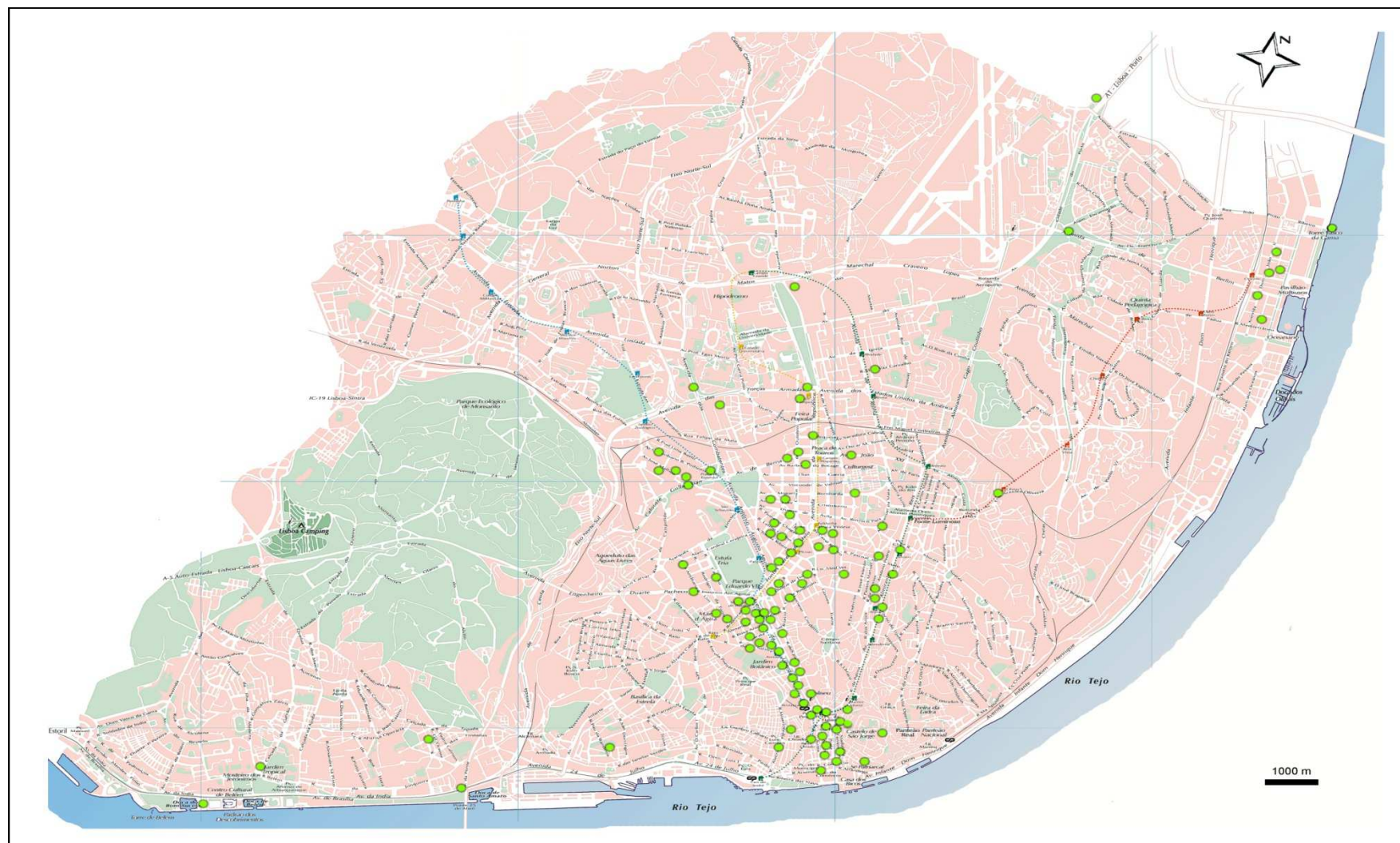
Ao nível da categoria, apesar de em todas as categorias hoteleiras encontrarmos quartos acessíveis, podemos afirmar que são os hotéis de 4 estrelas que mais quartos adaptados apresentam, com 111 quartos, numa percentagem de 58,1% do total; é também essa categoria que apresenta, em média, mais quartos por unidade hoteleira. Na situação inversa encontram-se os hotéis de 1 estrela, com apenas 2 quartos adaptados, o que representa apenas 1,05 % do total.

Considerando que a localização do hotel é um fator importante para os turistas com restrições de mobilidade, procurámos inteirar-nos a tal respeito. Constatámos que as unidades hoteleiras com quartos adaptados se encontram espalhadas por toda a cidade, como se vê na Figura 48. Mas, o que podemos considerar como o «grande corredor central da cidade»¹⁹² apresenta cerca de 50 hotéis potencialmente acessíveis, o que corresponde a mais de 45% das unidades hoteleiras com oferta acessível na capital; significa isso que, em geral, essas unidades se podem considerar bem localizadas para a atividade turística, o que é muito importante, principalmente quando consideramos visitantes em cadeira de rodas que têm mais dificuldade nas deslocações.

Nas três áreas da cidade por nós estudadas em maior detalhe, a distribuição das unidades hoteleiras com quartos acessíveis está mapeada no Anexo IV.6. Verifica-se uma maior concentração na área que classificámos como Baixa, onde encontramos 12 hotéis com acessibilidade (acesso e quartos adaptados), logo seguido do Parque das Nações, com 6 unidades, e de Belém, que apresenta apenas 2.

¹⁹² Espaço que corresponde grosso modo à área que irá desde a praça do Comércio ao parque Eduardo VII e as suas envolventes.

Figura 48 – Localização dos hotéis potencialmente acessíveis na cidade



Fonte: Elaboração da investigadora baseada no trabalho de campo

Para exemplificar as boas práticas, mas também as falhas que podem ocorrer ao nível da hotelaria, achámos interessante apresentar o estudo de caso de uma unidade hoteleira de cinco estrelas, recentemente inaugurada em Lisboa (Junho 2015):

● **A Pousada de Lisboa**

Encontra-se do lado poente da Praça do Comércio, num antigo edifício da época da reconstrução de Lisboa pós-terramoto, apresentando boas condições de acessibilidade na área envolvente.

Entrada – Encontra-se à entrada um degrau de 10 cm, sendo posta uma rampa sempre que tenham clientes em cadeira de rodas, a qual permanece aí até à partida desse cliente. Dessa forma, e visto que essa rampa se encontra normalmente à entrada do restaurante, este fica apenas acessível pelo interior do edifício.

Áreas comuns – Chão com um suave desnível rampeado. *Lobby*, salão e restaurante espaçosos. A receção é constituída por duas secretárias, não pondo problemas de maior, a não ser que uma cadeira de rodas não pode ser colocada por baixo do tampo dessas mesas, visto terem uma profundidade de apenas 22 cm do lado do cliente. Junto à receção encontra-se uma casa de banho adaptada, mas é necessário pedir antes para abrir a porta, para ser utilizada. Elevador com as medidas corretas, com 0,80 na entrada e no seu interior 1,10m x 1,40 m. Buffet do pequeno-almoço a uma altura acessível.

Quarto – dos 90 quartos que essa unidade possui, apenas um é adaptado. No interior, o compartimento, tal como os outros desta unidade, é espaçoso, com chão de madeira. A casa de banho com porta de correr é adaptada *com roll in shower*. Eventuais dificuldades: cabides demasiado altos e a cama com 65 cm de altura.

Através deste exemplo, podemos verificar que já houve alguma evolução em termos de preocupação com a acessibilidade, havendo o cuidado de nivelar o interior do hotel de modo a que fosse acessível a cadeira de rodas; mas continuamos a encontrar falhas infelizmente habituais, como é o caso da rampa, que deveria estar sempre colocada à entrada, evitando situações de exceção, e, ainda, a porta da casa de banho das áreas comuns, que se encontra

fechada para não ser usada por outros clientes, o que é uma forma de segregação passiva, isto para além da recorrente excessiva altura da cama e dos cabides¹⁹³.

A acessibilidade ao nível da hotelaria tem ainda outras dimensões que hoje devem ser consideradas, como, por exemplo, o pormenor e a fiabilidade da informação, a qual deverá também encontrar-se *online*, para assim proporcionar um mais fácil acesso e conhecimento prévio das condições oferecidas. Assim, num estudo realizado por Alexandre (2013), que contemplou várias unidades hoteleiras da capital, verifica-se que a generalidade dos hotéis de Lisboa disponibilizam as mais diversas informações nos seus sítios na Internet, como, por exemplo, salas de reunião, *spas* e até menu de almofadas, mas relativamente a “informação relevante – ou determinante – para potenciais clientes com necessidades especiais, 52 dos 98 hotéis lisboetas analisados não disponibilizam *online* qualquer tipo de informação, apenas 46¹⁹⁴ o fazem ... “ (Alexandre, 2013, p. 87). Também a qualidade da informação apresentada não é a melhor, pois nesse mesmo estudo se lê que apenas 8,7% dos hotéis apresentam essa informação na primeira página e nenhum deles cumpre os requisitos mínimos de acessibilidade configurados nas normas de utilização para a Web recomendados pelo Consórcio W3C. A correção destas inconsistências não será difícil, desde que os empresários tomem consciência delas e se compenetrem das vantagens de bem publicitarem os serviços que oferecem.

Apesar de todas as deficiências, que ainda é necessário resolver, e mesmo que reconheçamos dificuldade na obtenção de indicadores sólidos de análise e de comparação com outros destinos, podemos, com razoável grau de confiança, afirmar que ao nível da oferta hoteleira

¹⁹³ Gostaríamos de referir que a pessoa que nos acompanhou na visita (a governanta) se revelou bastante interessada nas questões de acessibilidade, tendo-se apressado a tomar nota das sugestões para melhoramentos, feitos pela investigadora, e afirmando que as iria apresentar em reunião, para que estas situações fossem rapidamente corrigidas.

Apraz-nos dizer que esta é uma atitude de certo modo habitual, pois durante a visita a algumas unidades hoteleiras as pessoas que acompanhavam a investigadora revelavam, normalmente, muito interesse nessas questões e perguntavam mesmo o que poderiam fazer para colmatar alguns erros verificados, lamentando o seu desconhecimento sobre estas questões. Outros, criticavam o facto de que durante a construção ou remodelação se tivessem feito certos erros de base, que depois custam muito mais a resolver.

¹⁹⁴ Destes, verificamos através deste estudo de Alexandre (2013) que são principalmente os hotéis de 4 estrelas que possuem este tipo de informação nos seus *sites*, logo seguidos dos hotéis de 5 estrelas. É ainda interessante verificar que 97,8% dos casos fazem referência a questões de mobilidade, mas o termo “deficiente”, em vez de “pessoas com deficiência” (como seria correto), ainda aparece em 21,7% dos casos.

Lisboa apresenta uma situação que já permite considerar a implementação do Turismo Acessível.

6.2.4 – Estabelecimentos de Restauração

A adequada adaptação dos estabelecimentos de restauração apresenta-se de extrema importância para a implementação do Turismo Acessível, pois todos sabemos como a necessidade alimentar, em primeiro lugar, e a dimensão gastronómica, como valorização dessa necessidade, fazem parte integrante da experiência turística.

Lisboa é uma cidade onde encontramos uma grande riqueza e variedade em termos de oferta gastronómica, sendo este um dos aspetos que mais contribui para a satisfação dos visitantes; mas, na verdade, as pessoas que se deslocam em cadeira de rodas acabam por ficar parcialmente excluídas de usufruir dessa riqueza, desde logo porque a maioria dos locais típicos da cidade apresentam uma área inferior a 150 m², o que os exclui das obrigações de adaptação previstas na legislação em vigor. Dever-se-ia talvez seguir mais à letra a Lei 46/2006¹⁹⁵, que veio, em termos gerais, proibir e punir a discriminação em razão da deficiência, até porque já desde os anos 90 existe legislação sobre a acessibilidade ao nível destes estabelecimentos¹⁹⁶. Verifica-se, todavia, que relativamente a restaurantes, bares e outros estabelecimentos similares a legislação portuguesa apresenta ainda hoje grandes lacunas: ao nível da Lei, é unicamente considerada a adaptação das casas de banho, faltando toda a demais referência à atividade própria destes espaços como, por exemplo, o tipo de mesa a utilizar, a altura dos *buffets*, a largura das portas e do espaço de circulação, e outros pontos importantes para a utilização desses estabelecimentos por parte dos utilizadores em cadeira de rodas.

¹⁹⁵ No seu artigo 4º, esta lei especifica como práticas discriminatórias:

- a) A recusa de fornecimento ou o *impedimento de fruição de bens e serviços*;
- c) A recusa ou a *limitação de acesso ao meio edificado* ou a *locais públicos ou abertos ao público* (itálicos nossos)

¹⁹⁶ Numa primeira fase, estes requisitos foram explicitamente referidos, como se pode ver no Decreto-Lei nº 123/97, de 22 de maio, onde se lê, no art.º 2º, n.º 2: “l) Estabelecimentos comerciais (...) e ainda restaurantes e cafés cuja superfície de acesso ao público ultrapasse 150m²”.

Contudo, na última revisão legislativa, eles foram englobados nos estabelecimentos comerciais e, assim, o Decreto-Lei nº 163/06, que se encontra em vigor, refere no seu art. 2º, nº 2: “q) Estabelecimentos comerciais cuja superfície de acesso ao público ultrapasse 150m², bem como hipermercados, grandes superfícies, supermercados e centros comerciais”.

É forçoso reconhecer que, relativamente à oferta de estabelecimentos de restauração acessíveis, pouco foi feito; excluem-se aqueles que se encontram nos Centros Comerciais e seguem a legislação geral que se lhes aplica. No decorrer da nossa investigação, tivemos oportunidade de verificar que nem sempre o que é chamado acessível o é realmente. Em muitos sítios na Internet relacionados com as acessibilidades, como, por exemplo, o do Portugal Acessível, da responsabilidade da Associação Salvador, não se conseguem perceber os critérios de inclusão dos estabelecimentos: alguns, para além de possuírem vários degraus à entrada (que, em rigor, poderiam ser ainda enquadrados no nível 2 de acessibilidade), não apresentavam sequer WC adaptado, o que é uma falha essencial.

Através de contacto com a Associação de Hotelaria, Restauração e Similares de Portugal (AHRESP), percebemos que esta associação, que tem uma reconhecida forte implantação neste setor de atividade, ao nível nacional, mostra já bastante consideração para com as questões da acessibilidade: está envolvida no projeto certificador de Acessibilidade ICVM e pretende que os seus associados implementem corretamente as disposições legais já existentes; interessa-se em desenvolver tipologias de mobiliário acessível, de modo a que, futuramente, também o setor da restauração apresente boas condições de acessibilidade.

Para melhor consolidação do conhecimento, propusemo-nos elaborar uma listagem de restaurantes efetivamente acessíveis, isto é, com, pelo menos, WC adaptado, espaço de circulação e entrada acessível nível 1 e 2, analisando, para o efeito, as áreas de maior concentração turística na cidade: Baixa, Belém e Parque das Nações. Ao nível destas 3 áreas por nós estudadas em profundidade, a análise que se realizou foi exaustiva, no intuito de elaborar os mapas das acessibilidades já acima referidos.

Não querendo limitar a nossa listagem apenas a essas áreas, pois sabemos que os visitantes não ficam só por aí, procedemos a uma análise mais ampla, apesar de não exaustiva, que nos permitiu identificar e divulgar, no Anexo IV.13, trinta e nove espaços de restauração (um espaço de provas de vinho, cinco cafés ou pastelarias, trinta e dois restaurantes, e um espaço comum de restauração – o Mercado da Ribeira), que se podem considerar adaptados ou acessíveis, embora em alguns deles ainda se verifique uma ou outra pequena falha (indicada no item das Observações); são falhas que não impedem, apesar de tudo, de enquadrar no nível 2 de acessibilidade os estabelecimentos de restauração onde se verificam sempre as condições mínimas de acessibilidade por nós consideradas (acesso, espaço, wc).

Tivemos especial interesse em perceber as dificuldades que enfrentam os responsáveis dos restaurantes em áreas históricas e turísticas, como a Baixa, para adaptarem os seus espaços a clientes com mobilidade reduzida.

Sem prejuízo de uma análise mais detalhada do conjunto da informação primária recolhida nesta Tese, que mais tarde se fará, gostaríamos de referir as entrevistas realizadas a responsáveis de alguns desses restaurantes por nós visitados (ver Anexo I, entrevistas f.1, f.2 e f.3) que nos permitiram verificar que a falta de adaptação não se deve a uma qualquer falta de sensibilidade relativamente às questões de acessibilidade, mas principalmente à localização desses espaços em edifícios antigos, e muitas vezes em áreas históricas, cuja adaptação não é fácil – tanto ao nível de projeto como da «burocracia necessária», como refere Pedro (f.3). Outro grande impedimento deve-se ao sistema de arrendamento em vigor, que exige a autorização do senhorio para a realização de obras de alteração – o que normalmente «implica um novo contrato e automaticamente um aumento da renda», que os proprietários dizem não poder suportar, como afirma José (f.1).

Ainda assim, na Baixa, e principalmente na Praça do Comércio, encontramos alguns novos restaurantes que apresentam boas condições de acessibilidade, como é o caso do Museu da Cerveja ou o Restaurante Aura. Também na área de cafés e restaurantes situados na frente lateral sul da Estação do Rossio encontramos restaurantes como a Pizzeria Capricciosa, que tem WC adaptado; encontramos, ainda, uma interessante solução prática, que consiste na existência de instalações sanitárias comuns a esses restaurantes, os quais facultam a chave para o acesso dos seus clientes. Tanto a casa de banho dos homens como a das mulheres apresentam muito boas condições de acessibilidade. Esta é uma solução que poderia ser estendida a noutras áreas da cidade, e que ajudaria principalmente quando a falta de espaço impera e há uma grande concentração de restaurantes. O único senão é o facto de o cliente ter de sair do estabelecimento para usar as instalações sanitárias, o que pode ser desagradável quando chove, por exemplo.

Na área da Expo, em termos de restauração acessível, encontramos os estabelecimentos localizados no Centro Comercial Vasco da Gama; no exterior também existem alguns restaurantes que apresentam condições de acessibilidade, como consta da lista.

Nessa mesma lista podemos ver que, em Belém, se encontram apenas quatro bons exemplos de estabelecimentos de restauração acessíveis, que são o Restaurante Este/Oeste no CCB (apesar da rampa de acesso à esplanada não seja a ideal), o *snack-bar* do Museu da Marinha, o Café Starbucks (embora só com acessibilidade parcial) e os famosos Pastéis de Belém.

A Fábrica dos Pastéis de Belém constitui uma das principais atrações turísticas da cidade, tendo sido capaz de evoluir através dos tempos, de forma a poder também receber visitantes com mobilidade reduzida. Isto passou pela criação de instalações sanitárias adaptadas, assim como um acesso nivelado numa das entradas. É um ponto de visita habitual dos *tours* especializados em Turismo Acessível, como mostra a figura seguinte.

Figura 49 – Pequeno grupo de Visitantes nos Pastéis de Belém (2 cadeiras de rodas)



Fonte: IC, 2012

Estas soluções encontradas pelos «Pastéis de Belém» poderiam ser seguidas por outros estabelecimentos da área. Mas algumas adaptações obrigam a perder lugares no interior dos estabelecimentos e, conforme foi explicado à investigadora por um responsável entrevistado, «é preciso rentabilizar ao máximo os espaços» (ver Anexo I, entrevista f.1). Assim, como a maioria desses estabelecimentos têm dimensões que não obrigam a adaptação, os visitantes em cadeiras de rodas terão obrigatoriamente de optar pelos lugares da esplanada, quando esta existe; havendo sempre a possibilidade de usar a casa de banho dos estabelecimentos vizinhos, ou seja, a dos Pastéis de Belém (cuja utilização não é controlada), e do Starbucks (onde é necessário um código para entrar).

Na área das Docas, um espaço turístico crescentemente interessante, encontramos o restaurante Doca do Santo e, uma vez mais, a Pizzeria Capricciosa com WC bem adaptados,

assim como o Restaurante 5 Oceanos e o Assador Argentino; outras situações, não tão perfeitas, podem, ainda assim, ser úteis para a oferta acessível.

Numa dimensão menos favorável, verifica-se, por vezes, que foram realizadas adaptações em aparente desconhecimento dos critérios de acessibilidade, como é o caso do Restaurante Tertúlia do Tejo, onde a colocação de barras e de uma sanita com recorte frontal (perfeitamente desnecessário) não conseguem superar a falta de espaço existente no compartimento para a movimentação de uma cadeira de rodas, nem o indispensável acesso lateral ao vaso sanitário, sendo possível apenas o acesso frontal, o que se torna impraticável para quem use cadeira de rodas¹⁹⁷ – e isto desde que a porta esteja aberta –, o que, na prática, impossibilita a sua utilização pelos seus alegados destinatários.

Figura 50 – Adaptação inadequada de uma casa de banho



Fonte: Restaurante nas Docas (IC, 2013)

Este é um exemplo do que *não* deve ser feito: a obra, executada em desconhecimento das exigências de acessibilidade, apenas consumiu recursos financeiros, sem trazer quaisquer benefícios. E pode, além disso, criar situações de engano, voluntárias ou involuntárias: apesar de o WC não oferecer condições mínimas de utilização para pessoas em cadeira de rodas, haverá tendência, por parte do restaurante, para divulgar que existe um WC adaptado – porque, de facto, este foi feito, mas não funciona. Situações como esta tornam urgente a criação de uma entidade que possa aconselhar soluções adequadas e exequíveis em projetos e obras, assunto a que adiante regressaremos.

¹⁹⁷ De acordo com a lei vigente, o vaso sanitário deve dispor de um espaço livre lateral, de modo a permitir que uma cadeira de rodas, em marcha atrás, possa estacionar paralelamente a ele; o utilizador poderá, então, passar da cadeira para a sanita, e vice-versa, com um movimento lateral.

6.2.5 – Museus, Palácios e Monumentos

Os museus, palácios e monumentos fazem parte integrante do património de uma cidade e são geralmente atrações muito procuradas pelos visitantes com interesses culturais, devendo, por isso, corresponder às expectativas de todos, não importa o seu grau de mobilidade.¹⁹⁸

Nos últimos anos houve um grande esforço para que estes locais se tornassem acessíveis, principalmente no aspeto físico – que, no caso dos turistas e visitantes abrangidos pelo presente estudo, é a condição mais premente. Há ainda outros aspetos importantes, como é o caso da acessibilidade intelectual, de que nos falam Ambrose e Paine, 2006 (citados em Durão e Carneiro, 2010): a necessidade de um grande desgaste físico para empreender a visita, seja por dificuldades de mobilidade (caso dos visitantes em cadeira de rodas) ou de usufruto da exibição, por parte das pessoas com outras deficiências, constitui um impedimento para que esses espaços cumpram uma das suas principais funções, que é a de estar ao serviço da sociedade e do seu desenvolvimento.

De acordo com o Inquérito às Atividades dos Turistas e Informação apresentado pelo OTL em 2013¹⁹⁹, as 12 atrações mais procuradas na cidade de Lisboa, e sobre as quais o nosso trabalho principalmente incidirá, são:

¹⁹⁸ De acordo com o OTL (2013b), verifica-se que a visita a monumentos, atrações e museus foi a atividade mais realizada na cidade de Lisboa, com 84,6%.

¹⁹⁹ O Observatório de Turismo de Lisboa apresentou um primeiro Inquérito às Atividades dos Turistas e Informação em 2011, no qual, inicialmente, baseámos o nosso estudo sobre as atrações mais visitadas na cidade. Numa tentativa de atualização da Tese, verificámos que, no Inquérito de 2013, houve algumas alterações relativamente ao ranking dessas atrações, as quais, contudo, levantam algumas dúvidas à investigadora, pois, cruzando com dados fornecidos por outras fontes, verificam-se grandes divergências. No entanto, optámos por apresentar os dados mais recentes. Chamamos ainda a atenção para o facto de que os resultados deste Inquérito valem por si só, dependendo, em grande parte, dos critérios e das metodologias concretas que foram utilizadas na sua aplicação. Será também importante ver o real número de visitantes através dos dados fornecidos pelo próprio Observatório de Turismo de Lisboa, os quais foram gentilmente cedidos, em mão própria, à investigadora, e ainda os dados estatísticos da DGPC, que iremos apresentar ao longo do trabalho.

| | |
|------------------------------|-------|
| 1. Torre de Belém | 79,6% |
| 2. Mosteiro dos Jerónimos | 74,0% |
| 3. Padrão dos Descobrimentos | 64,1% |
| 4. Centro Cultural de Belém | 57,9% |
| 5. Castelo de São Jorge | 51,8% |
| 6. Sé de Lisboa | 41,4% |
| 7. Oceanário | 35,5% |
| 8. Palácio da Ajuda | 34,3% |
| 9. Museu Gulbenkian | 23,4% |
| 10. Pavilhão do Conhecimento | 20,5% |
| 11. Museu dos Coches | 18,8% |
| 12. Museu do Chiado | 16,4% |

Nesta listagem, que não tem diretamente a ver com os números dos visitantes que pagam entrada e efetivamente visitam essas atrações²⁰⁰, encontramos, logo à partida, quatro delas que não devem ser aconselhadas a pessoas com mobilidade reduzida pois, ou não são de todo acessíveis no seu interior, como a i) Sé de Lisboa ou o ii) Padrão dos Descobrimentos, ou então a sua acessibilidade apresenta grandes falhas, como é o caso do iii) Castelo de S. Jorge, monumento onde, embora seja possível entrar, a circulação no interior se revela muito difícil²⁰¹, ou ainda a iv) Torre de Belém que, apesar da rampa construída nas escadarias em frente à fachada principal e que permite a entrada (embora com grande esforço e ajuda, devido à inclinação de 17,6%), a visita só poderá eventualmente abranger a sala do rés-do-chão, o que leva a refletir sobre se o limitado espaço acessível compensa o enorme esforço despendido para aí chegar.

²⁰⁰ Tal como referido, anteriormente, no ponto 4.3 – *Recolha de Dados*, este ranking pode ser facilmente questionado, pois tudo depende do que consideramos como “visitar”. Por exemplo, no Mosteiro dos Jerónimos, se considerarmos apenas as pessoas que visitam os claustros, pagando para isso um bilhete, certamente se apresentará um número de visitantes muito inferior à realidade, porque não estão aí contabilizados os individuais ou grupos que apenas visitam gratuitamente a igreja e que são provavelmente a maioria. Um fenómeno semelhante pode ser verificado no Padrão dos Descobrimentos ou mesmo da Torre de Belém, já que muitas pessoas vão até esses monumentos apenas para os fotografar mas não chegam a entrar, não estando, por isso, contabilizadas nas estatísticas que consideram a efetiva entrada no monumento. Um outro caso complexo será o da Sé de Lisboa: apesar de não termos dados estatísticos fiáveis, não restam dúvidas de que o número de pessoas que paga entrada nos claustros e no museu será certamente muito inferior ao daqueles que apenas visitam a igreja. Torna-se, por isso, muito difícil uniformizar este tipo de informação.

²⁰¹ Para perceber as dificuldades que se encontram ao nível da visita deste monumento, existe um vídeo bastante interessante sobre a visita ao Castelo em *scooter*, que poderá ser visto através do *link*: <http://www.asaltodemata.com/2012/05/lisboa-con-silla-de-ruedas-hacia-el-castelo-alfama-y-se> [acedido a 10 de julho de 2015]

A partir da prática profissional da própria investigadora e da análise de 25 programas apresentados por diversas agências nos anos de 2013 e 2014 com a qual a investigadora colaborou²⁰², podemos dizer que as principais atrações que se encontram sempre incluídas numa visita de cidade, em Lisboa, são a Torre de Belém e o Padrão dos Descobrimentos (ambos só no exterior, para as fotografias), o Castelo (devido à panorâmica), Alfama, o Mosteiro dos Jerónimos (principalmente a igreja) e, embora atualmente um pouco menos por parte dos grupos fechados, também o Museu dos Coches. À exceção do Castelo, estas também são as atrações que encontramos nas visitas regulares²⁰³ à cidade, como se pode ver pelos programas das visitas a Lisboa oferecidas por duas das principais empresas de *tours* regulares em Lisboa, que apresentamos no Anexo IV.14. Através desta breve análise, podemos ver a importância dada a esses monumentos não só por parte das agências que criam o programa de visita e que os consideram como as melhores atrações para a sua oferta, mas, por outro lado, também revela a percepção da importância dada pelos visitantes a essas mesmas atrações, os quais acabam por comprar essa viagem no intuito de visitar essas referências, muitas vezes incentivados pelos próprios guias turísticos, que lhes atribuem pontuações. Veja-se, por exemplo, o conhecido guia Michelin²⁰⁴, que atribui as suas duas estrelas ao Mosteiro dos Jerónimos e à Torre de Belém, o que significa que merecem ser visitados. E, ainda, o guia Dumont²⁰⁵, onde se lê que o Mosteiro dos Jerónimos é um dos principais monumentos de Portugal, o que certamente terá influência nas escolhas dos visitantes.

Visto serem estes os locais mais visitados, serão estes os espaços que o nosso estudo irá analisar mais em pormenor; alguns deles, considerados como paradigmáticos, são apresentados como estudo de caso.

²⁰² Diversas agências nacionais: Turbus, Cordial Tours, Quasar, Portimar, Douro Azul, Team Quatro, Idealteam; e algumas estrangeiras, como Blaumari (espanhola), Weiermaier (Austriaca) e Grimmtouristik (alemã) e ainda uma multinacional: Tui. Como agência de *tours* regulares (diários), temos o exemplo da Cityrama/Gray line.

²⁰³ *Tours* que se realizam diariamente e que as pessoas individualmente, seja via internet, ou na receção do hotel compram o seu bilhete e participam numa visita, cujo programa já se encontra pré definido. Estas visitas efetuam-se em diversos idiomas abrangem as mais diversas nacionalidades.

²⁰⁴ Michelin, *Guide de Tourisme – Portugal, Madère*, 6ª ed., Pneu Michelin, Paris.

²⁰⁵ Fischer, T (2005) *Richtig Reisen – Portugal, Reise Hand-Buch*, Dumont, Köln

● Museus

O Instituto dos Museus e Património (IMP)²⁰⁶ deu início a um período de sensibilização e adaptação às acessibilidades, trabalho esse que tem vindo a ser continuado pela Direção Geral do Património Cultural (DGPC). Assim, no início de 2013, no sítio Internet desta instituição lê-se que “a acessibilidade é um caminho para a autonomia de todos que implica não só a possibilidade de aceder aos espaços físicos mas também à informação disponível”.

O Projeto Museus e Acessibilidade nasceu em 2003, Ano Europeu da Pessoa com Deficiência, com o objetivo de contribuir para promover a acessibilidade nos Museus tutelados. Mas como refere Gilbert (1999), a adaptação de um museu pode apresentar dois desafios bem diferentes, dependendo se se trata da criação de um museu ou da renovação de um museu já existente (a situação mais habitual e talvez a mais difícil).

A criação de um museu construído de raiz não colocará demasiadas dificuldades, desde que haja sensibilização para seguir as normas da acessibilidade regidas pelo Design Universal. É ao nível da renovação que se colocam maiores dificuldades, porque, por um lado, os museus se encontram normalmente alojados em monumentos históricos onde, pelo próprio valor cultural e artístico que possuem, são impossíveis modificações de fundo; e, por outro lado, a função inicial desses edifícios não era de todo a de receber largas multidões de público. Em ambos os casos acontecem frequentemente atritos entre a acessibilidade, a conservação e a segurança, prevalecendo muitas vezes as segundas sobre a primeira. Devemos ainda ter em conta que um museu tem como função a mediação cultural e, por isso, “a sua acessibilidade não se limita à acessibilidade arquitetónica”, ou seja, “a acessibilidade de um museu não acaba no aspeto físico, devendo apresentar produtos e serviços também adaptados” (Gilbert, 1999, p. 27). Essa adaptação deverá ter em conta as pessoas com mobilidade reduzida e as pessoas com deficiência auditiva, visual e cognitiva.

Em Lisboa, encontramos uma série de museus que efetivamente cumprem hoje um padrão de qualidade em termos de acessibilidade, permitindo que todos possam realizar e usufruir da sua visita. Neste campo da implementação das acessibilidades, devemos dar relevância ao

²⁰⁶ Em 2012, o Instituto dos Museus e Património (IMC) foi objeto de fusão com o Instituto de Gestão do Património Arquitetónico e Arqueológico (IGESPAR) e com a Direção Regional de Cultura de Lisboa e Vale do Tejo, do que resultou a Direção-Geral do Património Cultural (DGPC).

trabalho do GAM (Grupo para a Acessibilidade dos Museus)²⁰⁷, o qual realizou várias ações de sensibilização e formação, que hoje estão realmente a dar frutos, tendo o seu trabalho sido continuado pela Associação Acesso Cultura. Em Lisboa, várias atrações pertencem a este grupo, como sejam:

- Museu Calouste Gulbenkian;
- Museu da Cidade;
- Museu da Presidência da República;
- Museu Nacional de Arte Antiga;
- Museu Nacional do Azulejo;
- Pavilhão do Conhecimento – Ciência Viva;
- Oceanário.

Verificamos que nestes espaços foram desenvolvidas estratégias para implementação das acessibilidades, sendo o Oceanário um dos melhores exemplos, assim como o Museu Nacional do Azulejo. Mas todos os outros apresentam condições de possível acessibilidade, sendo o Museu da Cidade o caso mais problemático relativamente à sua adaptação (conseguida através da introdução de uma plataforma elevatória de dois lances de escada). Encontramos ainda uma situação algo irregular no Museu Calouste Gulbenkian, onde, na entrada principal, se encontra uma sucessão de rampas um pouco íngremes (troços a 25% e 30% de inclinação), havendo necessidade de se prestar assistência aos utilizadores de cadeira de rodas que pretendam visitar o museu. Esta situação deve-se também ao mau estado de conservação dessas mesmas rampas e às pesadas portas à entrada.

Segundo dados fornecidos pela DGPC²⁰⁸, de entre os museus pertencentes a este organismo, o Museu Nacional de Arte Antiga foi o mais visitado na cidade de Lisboa, em 2014, com 221 675 visitantes. No entanto, este museu apresenta também algumas situações pouco aconselháveis em termos de acessibilidades, como: a rampa na entrada principal, devido à limitação de espaço, apresenta uma inclinação de mais de 8% e as pesadas portas dificultam a entrada de uma cadeira de rodas, sendo sempre necessário ajuda. Na entrada lateral encontramos um

²⁰⁷ O GAM, fundado em 2004, constitui um grupo informal que conta já com vários museus como membros, tendo como objetivo principal a melhoria do acesso aos museus a todo o público com necessidades especiais – físicas, intelectuais ou sociais. Este grupo de trabalho apresenta atualmente um histórico de eventos e atividades de elevada importância no que respeita à temática das acessibilidades no panorama nacional. Em maio de 2013 adquiriu estatuto de associação, passando a designar-se por Acesso Cultura [ver site: acessocultura.org] defendendo a melhoria das condições de acesso - físico, social e intelectual - aos espaços culturais e à oferta cultural. Esta associação dá consultoria, estudos e formação. Foi criado também o Prémio Acesso Cultura, que pretende distinguir, divulgar e promover entidades e projetos que se diferenciam pelas boas práticas, tendo sido atribuído, em 2014, ao Museu da Comunidade Concelhia da Batalha.

²⁰⁸ Dados gentilmente fornecidos à investigadora pelo Dr. Nuno Fradique, representante desta entidade.

degrau de 14 cm. No seu interior, a área de exposições é acessível através de elevador, apesar de, na parte antiga, este ser um elevador de serviço, que obriga ao acompanhamento por um funcionário. O museu apresenta-se apenas parcialmente acessível, pois não se consegue chegar à Cafetaria ou ao Jardim. Tem casas de banho ditas adaptadas, embora a altura dos equipamentos não seja a correta.

Em Lisboa encontramos muitos outros museus, estando alguns deles sempre, ou quase sempre, incluídos nas rotas dos visitantes, com presença incluída nos *tours* diários regulares da cidade. Esse é o caso do Museu Nacional dos Coches, que, dos vinte e oito museus pertencentes à Rede Nacional de Museus, é referido, em muitos sítios Internet e prospectos, como “o museu mais visitado em Lisboa”. Apesar de este posicionamento ser questionável, por não haver total segurança na informação – nas atuais estatísticas da DGPC, o Museu dos Coches aparece, em 2014, com 206 887 visitantes, havendo outros museus mais visitados, como vimos anteriormente –, certo é que o seu número de visitantes é considerável.²⁰⁹ Considerada a circunstância de este Museu ter sido recentemente dotado de novas instalações, ele é também apresentado neste trabalho como um caso de estudo.

O Museu dos Coches mudou muito recentemente (maio de 2015) de instalações, encontrando-se agora num edifício novo, junto à Avenida Marginal, perto da estação de comboios de «Belém». Neste novo espaço, apesar de o seu acesso se fazer através de uma área de empedrado que, como sabemos, é desconfortável para alguém em cadeira de rodas, as bilheteiras são acessíveis e encontramos várias casas de banho também acessíveis²¹⁰. Na entrada é necessária a assistência por parte de um funcionário do museu para abrir uma passagem lateral, pois não há nenhum torniquete suficientemente largo para cadeira de rodas. No seu interior, o espaço é todo acessível, mas no andar superior, onde haveria a hipótese de ver a exposição de um ângulo mais elevado, isso não é possível para alguém de cadeira de

²⁰⁹ De acordo com as estatísticas da DGPC este foi o seu segundo museu mais visitado em 2014 e, de acordo com os dados obtidos através do OTL, onde encontramos um leque mais alargado de atrações, ele aparece como o quinto mais visitado na cidade.

²¹⁰ É interessante verificar que no exterior das casas de banho não aparece qualquer sinalética específica para pessoas com deficiência, a qual se encontra apenas no interior das instalações, o que, no nosso entender, poderá ser já uma evidência do caminho a percorrer no sentido de uma plena inclusão, pois parte-se do princípio de que devem existir esses equipamentos sem ser necessário que se encontrem à parte, como é habitual, situação que só é possível de se verificar por se tratar de um edifício feito de raiz.

rodas, pois todo esse percurso tem um murete opaco de 1,20 m de altura, que não permite a alguém de estatura ou em posição mais baixa ver devidamente a exposição²¹¹.

● Palácios

À semelhança dos Museus, os palácios também apresentam frequentemente grandes dificuldades de adaptação, dada a natureza dos próprios edifícios. Em Lisboa, o palácio mais importante, ao nível da visita turística, é, sem dúvida, o Palácio Nacional da Ajuda.

Este Palácio apresenta, logo na entrada, algumas dificuldades para os utilizadores de cadeira de rodas, havendo necessidade da ajuda de terceiros para ultrapassar os degraus existentes na entrada lateral que é utilizada por estes visitantes. Curiosamente, embora existam rampas que se podem colocar nessa entrada lateral, estas, para além de pouco fáceis de colocar pela sua inclinação e estreiteza, não inspiram segurança, o que faz com que acabem por não ser utilizadas. Esta situação foi por nós testemunhada no dia 4 de março de 2013, quando, apesar de as rampas terem sido colocadas, o visitante pediu que as retirassem, preferindo que o auxiliassem a descer com a cadeira em braços, conforme se vê nas fotos seguintes:

Figura 51 – Acesso ao Palácio Nacional da Ajuda em cadeira de rodas

Fig. 51a – Rampas portáteis com pouca segurança



Fig. 51b – Descida da cadeira de rodas em braços, a pedido do Visitante



Fonte: IC, setembro 2013

Os guardas do Palácio dizem que já estão habituados e que não os incomoda ajudar. Para isso, basta avisar na entrada principal, onde se encontra a bilheteira; a entrada principal, no

²¹¹ Acreditamos que este é um bom exemplo de um caso em que a segurança se sobrepôs à função do espaço, mas bastaria colocar algumas secções desse murete num material transparente que permitisse cumprir ambas as funções.

entanto, só é acessível a pessoas com mobilidade normal, o que significa que um visitante em cadeiras de rodas que pretenda percorrer sozinho o Palácio encontrará um obstáculo logo à porta, apenas para conseguir a indispensável ajuda para entrar.

Ultrapassado o obstáculo da entrada, todo o rés-do-chão do Palácio é acessível. Existe um elevador que, em condições de normal funcionamento, faz acesso ao andar superior, pese embora terem de se descer três degraus para lhe poder aceder a não ser que se utilize um outro caminho alternativo com rampa, mas que obriga a um acompanhamento por parte dos funcionários pois não faz parte do circuito normal das visitas.

Este Palácio que, de acordo com os dados do DGPC, teve 53 534 visitantes em 2014²¹², é principalmente visitado às segundas-feiras, inclusive por inúmeros visitantes vindos em *tours* diários regulares ou *tours* organizados a partir dos cruzeiros, pois é o dia em que a maior parte dos outros monumentos na cidade se encontra encerrada ao público. Seria por isso urgente – e não são muitas as coisas a corrigir – proceder a uma melhor adaptação da entrada do edifício e da bilheteira, do acesso ao elevador, e, finalmente, criar um WC adaptado com um mais fácil acesso, por forma a valorizar esta peça do nosso património e garantir a facilidade da sua visita.

● Monumentos

Relativamente aos monumentos na cidade de Lisboa, e sempre segundo as estatísticas da DGPC, o Castelo de S. Jorge, o Mosteiro dos Jerónimos e a Torre de Belém foram os mais visitados em 2014, respetivamente com 1 205 755, 807 845 e 530 903 visitantes.

Embora no Outono de 2011 se tenham realizado no Castelo de S. Jorge algumas tertúlias cujo tema versava a acessibilidade no património²¹³, e de na sua bilheteira ser publicitada a existência de um percurso acessível, a acessibilidade para e no monumento, e a posterior fruição, é muito difícil, a começar pela sua localização. Houve já projetos apresentados para resolver a questão, como os “modos suaves” apresentados em 2009 pelo Arquiteto Rui

²¹² De acordo com informação obtida junto ao museu, este número representa os visitantes normais, havendo, de acordo com os dados fornecidos pelo Observatório de Turismo de Lisboa, uma quebra de 78,9% relativamente ao ano 2013, cujo número tinha sido de 253 658 visitantes, devido à exposição da artista Joana Vasconcelos que atraiu muito público.

²¹³ Informação obtida no *site* deste monumento, [acedido a 23 janeiro 2013]
<http://castelodesaojorge.pt/?t=new&id=412>

Mendes, que apresentava quatro percursos diferentes para ultrapassar o grande declive da colina do castelo: este projeto baseava-se na construção de uma série de elevadores juntamente com percursos inclusivos, aproveitando áreas já existentes e criando outras novas.²¹⁴

Ultimamente, procedeu-se a uma intervenção na área envolvente do Castelo²¹⁵ mas esta, na prática, não permite ultrapassar devidamente o declive da colina a alguém em cadeira de rodas, pois a partir do Elevador do Chão do Loureiro até à entrada do Castelo temos, pelo menos, 300 m de distância, percurso que se apresenta bastante íngreme e só possível de subir com cadeira manual utilizando um “swiss tracker”²¹⁶. Apesar de tudo, ao longo desse percurso, e até próximo do monumento, foi conseguido um pavimento bastante uniforme, à base de pedra de granito de pequena dimensão, que pressupõe a diminuição da trepidação. No entanto, a caleira que aí se encontra e cujo material é pedra de lioz, não se apresenta como a melhor solução²¹⁷. Chamamos ainda atenção para a Figura 52, onde é evidente a diferença entre o pavimento da direita (mais regular e acessível) e o habitual empedrado antigo (muito irregular e pouco acessível) que se vê na parte esquerda dessa figura.

²¹⁴ Poder-se-á obter mais alguma informação através da página:

<http://www.rui-mendes.com/arquitectura/plano-de-acessibilidades/> ou http://www.atelierbugio.com/box2/uploads/press_release__plano_geral_acessibilidades_castelo.pdf

²¹⁵ O projeto em questão, ao qual foi atribuído o prémio *Fomento das Artes e do Desenho de Arquitetura 2014*, engloba a utilização de 2 elevadores. Este projeto faz parte de um mais alargado, onde se incluem outros percursos pedonais assistidos em Alfama, Sé, Mouraria e Graça.

[acedido online a 23 de novembro 2014] <http://www.publico.pt/local/noticia/de-funicular-ou-de-escadas-rolantes-chegar-ao-castelo-vai-ser-mais-facil-1683207> e <http://www.cm-lisboa.pt/noticias/detalhe/article/acessibilidade-ao-castelo-distinguida-internacionalmente>

²¹⁶ Dispositivo motorizado que se adapta às cadeiras de rodas e que permite conduzi-las sem grande esforço em áreas íngremes.

²¹⁷ Esta caleira, cuja superfície, com 0,60 m de largura, se apresenta muito polida, não será a mais adequada para essa área íngreme, por se tornar escorregadia e certamente muito perigosa com chuva. Durante o trabalho de campo levado a cabo pela investigadora, esta pode assistir a pelo menos 3 pedestres que quase caíram por terem escorregado ao pisarem esta faixa quando desciam a encosta. Teria sido talvez mais proveitoso investir numa faixa mais larga, de um material menos escorregadio, que pudesse ser utilizada pelas pessoas com cadeira de rodas, evitando assim, completamente, a tão incómoda trepidação. Este é mais um dos exemplos daquilo que se vai fazendo na cidade em termos de acessibilidade, mas que poderia ser melhor concebido e elaborado.

Figura 52 – Troço do caminho para o Castelo



Fonte: Castelo (IC, junho 2015)

Depois de ser ultrapassado o problema de como chegar ao Castelo, lá dentro encontramos um piso extremamente irregular, muito desagradável e perigoso para os visitantes em cadeira de rodas – ou utilizando outro meio de locomoção com rodas. Apesar de tudo, no Castelo de S. Jorge existe um WC adaptado, embora o seu acesso não seja o mais fácil, devido ao referido piso irregular, a que se junta algum declive. A CML, em parceria com a empresa que explora o monumento, está a desenvolver um estudo para a implementação/melhoria das devidas acessibilidades.

O Mosteiro dos Jerónimos poderá ser considerado como um dos monumentos mais importantes na cidade, pois não há visita de cidade que não o inclua, nem guia turístico que não o considere como de enorme valor cultural e arquitetónico. Assim, a concentração de turistas em certas alturas do ano é enorme, existindo, por vezes, filas de mais de 300 pessoas para aceder à visita dos claustros, o que traduz bem a sua importância – e a necessidade de ser acessível a todos.

Em termos de acessibilidade para mobilidade reduzida, nomeadamente para quem se desloca em cadeira de rodas, este monumento apresenta algumas falhas. Se não, vejamos: logo no exterior, quando nos dirigimos ao monumento, encontramos um ressalto de 7 cm; este pequeno obstáculo pode ser ultrapassado sem problemas por algumas cadeiras manuais e elétricas; mas a maioria apenas o consegue fazer com ajuda, o que é especialmente difícil no caso de cadeiras elétricas, como está patente na figura seguinte:

Figura 53 – Visitantes precisando de ajuda para ultrapassar ressalto de 7 cm no acesso ao Mosteiro dos Jerónimos



Fonte: Jerónimos (IC, Agosto 2013)

Este é, na verdade, um bom exemplo da enorme diversidade de situações que tornam quase impossível uma categorização e uniformização de informação, pois tudo depende do compromisso entre as limitações e as motivações de cada visitante. No entanto, pensamos que a simples colocação de uma pequena rampa evitaria muitas situações constrangedoras e aumentaria bastante a acessibilidade do monumento, evitando o risco de a frase “Já cá estiveram muitas cadeiras de rodas...” poder ser enganadora, já que pressupõe que todos podem aí chegar automaticamente e sem dificuldade.

O Mosteiro é composto por duas partes, a igreja e os claustros, sendo a primeira parte a mais visitada. Começaremos, então, a nossa descrição sobre a acessibilidade da igreja.

- ✓ Igreja: À entrada, encontramos uma rampa de acesso amovível, que apresenta uma inclinação de 16%, o que torna impossível o acesso sem ajuda de terceiros, a não ser que se entre com cadeira elétrica. A primeira rampa, utilizada até inícios de 2013, não apresentava grande segurança e foi substituída por uma mais moderna, a qual, segundo os funcionários que aí trabalham, não é muito melhor, pois parece muito mais frágil e, de facto, cede ao peso das cadeiras mais pesadas, tornando muito difícil a sua utilização e não transmitindo confiança ao utilizador. Por esse motivo, foi posteriormente criado um pequeno apoio a meio dessa rampa, na tentativa de lhe dar um pouco mais de segurança.

Figura 54 – Acesso ao Mosteiro dos Jerónimos

**Fig. 54a – Rampa antiga
(16% inclinação)**



**Fig. 54b – Rampa nova
(16% de inclinação e lombas)**



Fonte: IC, 2012

No interior da igreja, próximo do transepto, encontramos um degrau de 30 cm que só se consegue transpor através de uma rampa, que fica do outro lado do percurso aconselhado para a visita, não se encontrando nenhuma sinalização da sua existência e/ou localização. A solução mais simples e utilizada para este problema, no caso das pessoas que ainda conseguem andar, é levantarem-se e subirem o degrau; ou então os acompanhantes, quando em número suficiente para isso, levantam a cadeira em peso, superando o desnível. Naturalmente que ambas as soluções são inaceitáveis. Para resolver esta situação, bastaria proceder à colocação de uma rampa do outro lado da igreja, permitindo que as pessoas em cadeira de rodas fizessem o percurso circular aconselhado para a visita, sem terem de andar em contramão, coisa impossível nos dias de grande afluência de visitantes²¹⁸.

- ✓ Claustros: A entrada dos claustros apresenta uma rampa fixa, que permite a entrada em maior segurança. No entanto, no interior, o rés-do-chão é apenas em parte acessível, pois, à entrada da Sala do Capítulo, falta uma pequena rampa de acesso para ultrapassar os três degraus que aí se encontram. Também o acesso à parte central dos claustros não existe, embora essa fosse uma adaptação relativamente fácil de executar. O primeiro andar é completamente inacessível, apesar de, segundo os testemunhos recolhidos no local junto de funcionários mais antigos,

²¹⁸ Em maio de 2015, ao fazer uma visita ao Mosteiro dos Jerónimos verificámos que a localização dessa rampa foi alterada, encontrando-se agora do lado direito, mas continua a ser apenas uma , o que continua a implicar andar em contramão dentro da igreja, com uma cadeira de rodas.

estar há muito tempo programada a construção de um elevador. O monumento possui um WC adaptado, que se situa à entrada do andar inferior.

A Torre de Belém²¹⁹, pelas características arquitetónicas próprias da sua função inicial como fortaleza, é um monumento quase inacessível para cadeiras de rodas, embora, como referimos atrás, com algum esforço se consiga visitar o rés-do-chão. De momento, apenas se aconselha proceder à sua visita exterior – que é, aliás, aquela que a maioria dos turistas realiza, mesmo aqueles que não têm mobilidade reduzida.

Ao nível dos museus, palácios e monumentos muito já se tem feito para a implementação das acessibilidades, permitindo que os turistas em cadeira de rodas possam visitar esses locais²²⁰; no entanto, há necessidade de melhorar alguns aspetos, como podemos ver no quadro-síntese abaixo, o qual apresenta as condições reais de acessibilidade das principais atrações turísticas de Lisboa (selecionadas por, segundo o inquérito realizado pelo Observatório do Turismo de Lisboa, em 2013, serem as mais visitadas da cidade de acordo com os visitantes inquiridos). No quadro indicamos o respetivo grau de acessibilidade e outras informações que consideramos importantes.

²¹⁹ No exterior da Torre de Belém encontra-se uma réplica em miniatura, que foi oferecida pelo Rotary Club e que permite aos cegos terem uma perceção tátil do monumento.

²²⁰ Gostaríamos ainda de referir, em particular, o bom exemplo da Igreja e do Museu de S. Roque, espaços que se encontram muito bem adaptados com rampas e elevadores, permitindo efetuar uma visita muito agradável em cadeira de rodas, sendo que a entrada terá de ser feita apenas pela porta do museu.

Quadro 14 – Condições de acessibilidade das principais atrações turísticas de Lisboa

| Local | Acesso (níveis 1,2,3) | Percurso | | WC sim/não | Observações |
|---------------------------|-----------------------------|----------|---------|---------------|---|
| | | Total | Parcial | | |
| Torre de Belém | 2 | | X | Não | Acesso apenas à primeira sala de armas |
| Mosteiro dos Jerónimos | 2 | | X | Sim | 1º andar dos claustros inacessível |
| Padrão dos Descobrimentos | 3 | | | Não | Inacessível, embora a visita no exterior, que é a habitual, seja possível |
| Centro Cultural de Belém | 1 | X | | Sim | Em alguns WC a porta não é de correr e verifica-se falta de manutenção em alguns equipamentos. Várias plataformas elevatórias |
| Castelo de S. Jorge | 2 | | X | Sim | Piso muito irregular, alguns pontos com inclinação excessiva |
| Sé de Lisboa | 3 | | | Não | Inacessível |
| Oceanário | 1 | X | | Sim | |
| Palácio da Ajuda | 2/3 | X | | Sim | Rampas colocadas à entrada quando pedido, mas pouco funcionais. WC no 1º andar com algumas limitações. |
| Museu Gulbenkian | 2 | | X | Sim | Entrada: rampa em mau estado e porta demasiado pesada |
| Pavilhão do Conhecimento | 1 | | X | Sim | Rampa longa em 3 fases, com mínimo 11% de Inclinação, mas possibilidade de usar entrada com elevador na fachada lateral esquerda. |
| Museu dos Coches | 1 | X | | Sim | Edifício inaugurado 2015. Apresenta no seu piso superior, visibilidade nula, a alguém em cadeira de rodas. |
| Museu do Chiado | 2 | | X | Sim | Acesso ao jardim condicionado, colocam rampas quando pedido. Entrada principal com ressalto 6 cm inclinado. WC avariado |

Fonte: Elaboração baseada na lista do Observatório do Turismo de Lisboa (2013) complementada com informação resultante do trabalho de campo

Como se depreende a partir da análise deste quadro, apenas três das mais visitadas atrações de Lisboa (CCB, Oceanário e Museu dos Coches) são acessíveis para pessoas em cadeira de rodas sem acompanhante, isto é, têm acessibilidade de nível 1, e somente duas (Sé e Padrão dos Descobrimentos) são completamente inacessíveis para cadeiras de rodas, ficando, por isso, no nível 3. Relativamente ao Palácio da Ajuda, devido às condições de acessibilidade anteriormente referidas, optámos por classificar a sua entrada com um nível intermédio 2/3. Todas as outras atrações se podem visitar com acompanhante, apresentando, assim, uma

acessibilidade de nível 2. Verificamos ainda, que várias delas não são acessíveis na sua totalidade, incluindo espaços completamente inacessíveis. É o caso por exemplo, do Mosteiro dos Jerónimos com a parte superior dos claustros, e a Torre de Belém.

6.2.6 – Salas de Espetáculo e Divertimento

A IGAC (Inspeção-Geral das Atividades Culturais)²²¹ é a entidade que tem como missão primordial auditar o desempenho das entidades organicamente integradas e dependentes da Secretaria de Estado da Cultura, designadamente, garantir a segurança dos espetáculos artísticos, promover e defender os autores e autenticar e classificar os conteúdos culturais, competências que fazem dela uma entidade importante e empenhada na implementação das acessibilidades nestes espaços. De acordo com informação obtida no seu sítio oficial na Internet, a IGAC prossegue as seguintes atribuições:

1. avaliar e controlar o desempenho dos serviços e organismos dependentes do Secretário de Estado da Cultura (...);
2. assegurar a inspeção superior e de auditoria e exercer o controlo técnico sobre todos os serviços e organismos tutelados pelo membro do Governo responsável pela área da cultura (...);
3. assegurar o cumprimento da legislação e a fiscalização dos recintos e dos espetáculos de natureza artística, através de ações de verificação e de inspeção, levantar autos de notícia e adotar medidas indispensáveis necessárias à investigação.

No cumprimento destas funções, a IGAC tem contribuído para que a lei das acessibilidades em vigor seja respeitada na quase totalidade das salas de espetáculo de Lisboa – prova de que, havendo vontade, se conseguem cumprir as disposições legais e impor boas práticas, como se verifica ao proceder a uma análise dos principais espaços culturais da cidade. Para que este texto não ficasse demasiado longo, optámos por apresentar em anexo, um quadro que sintetiza a situação de algumas das principais salas de espetáculo e divertimento da capital.

²²¹ A IGAC foi criada pelo Decreto-Lei nº 80/97, de 8 de abril. A 30 de julho de 2007, o Decreto Regulamentar nº 81/2007 aprovou a nova orgânica da Inspeção-Geral das Atividades Culturais e revogou o Decreto-Lei nº 80/97, com exceção do disposto no artº 18.

Procurámos incluir na nossa lista espaços diversos, de modo a tentar ir ao encontro das preferências, também elas seguramente diversas, dos visitantes que vêm a Lisboa, as quais podem ir desde o seu interesse em futebol, passando pelos espetáculos de música ou teatro, sem esquecer as tradicionais casas de fado²²².

O Fado é hoje um património imaterial da Humanidade, aparecendo como um dos principais elementos culturais da cidade de Lisboa; em razão disso, seria importante que todos os visitantes da cidade pudessem encontrar boas condições de acessibilidade às Casas²²³ que o divulgam, o que muitas vezes se torna difícil, sobretudo devido à sua localização em bairros antigos e em salas de edifícios centenários, onde dificilmente a acessibilidade terá sido uma preocupação.

Das muitas Casas de Fado que se encontram em Lisboa, apenas 2 delas puderam ser consideradas acessíveis, cumprindo os nossos critérios mínimos de acessibilidade. Isso deve-se, em primeiro lugar, ao facto de muitos dessas Casas serem consideradas como restaurantes e não salas de espetáculo, não tendo o IGAC podido interferir, e em segundo lugar porque, como restaurantes, muitos deles são de dimensões reduzidas, não sendo, por isso, obrigatória a sua adaptação – como anteriormente referido, a lei só obriga a terem acessibilidade os espaços com mais de 150 m².

No Anexo IV.15 apresentamos a situação detalhada, em termos de acessibilidade, de vários espaços que foram contemplados neste estudo, tanto pela sua importância cultural, como pela sua eventual utilização por parte de visitantes em cadeira de rodas²²⁴. Podemos dizer que, segundo os nossos níveis de acessibilidade, sete dos espaços da listagem apresentavam acessibilidade nível 1 (caso dos dois principais estádios de futebol, que são construções relativamente recentes, Auditório CCB, o Casino de Lisboa, da Praça de Touros e do Meo

²²² As Casas de Fado poderiam ser englobadas nos restaurantes mas, pela importância e singularidade do espetáculo que apresentam, optámos por incluí-las no item “Espetáculos e divertimento”.

²²³ No *site* da CML, procurando “Casas de Fado”, surge uma lista com 30 locais.

²²⁴ A seleção é da responsabilidade da autora, de acordo com a sua experiência profissional. Os cinemas não foram incluídos no nosso estudo, porque consideramos que a importância destes espaços, ao nível turístico, é de certa forma limitada: ir a uma sessão de cinema num país estrangeiro não é um dos objetivos principais de um visitante; no entanto, verificámos que, em geral, as salas de cinema localizadas nos Centros Comerciais seguem as diretrizes legais relacionadas com esses espaços. A única situação irregular foram as salas de cinema do Centro Comercial das Amoreiras, cujo acesso se faz apenas por escadas.

Arena²²⁵ e, ainda, do Teatro D. Maria II). Todos os outros espaços considerados, como é o caso de duas Casas de Fado (Adega Machado e Café Luso), Auditório Gulbenkian, três dos principais teatros (S. Carlos, S. Luís e Politeama), Coliseu dos Recreios, o Planetário e um *dancing* (Ministerium Club) apresentam nível 2. Existe ainda um caso especial, o de uma terceira Casa de Fado (Páteo de Alfama), à qual foi atribuído um nível situado entre o 2 e o 3, não tanto pelas suas instalações, mas sim pela área envolvente, que se revela muito problemática em termos de acessibilidade.

6.2.7 – Shopping

Esta é uma das atividades mais apreciadas pelos visitantes, pois um turista tende sempre a comprar algo para si e para oferecer, que permita recordar a sua viagem. O ato de comprar um *souvenir* faz parte do ritual da viagem e, de acordo com o Inquérito do OTL (2013b), encontra-se no segundo lugar das atividades praticadas pelos turistas na cidade.

Assim, é importante que a cidade tenha uma boa oferta de estabelecimentos comerciais acessíveis. Segundo Aguirre (2003, cit. por Cartilha de Acessibilidade, 2009a, p.28), os estabelecimentos devem ter “acessos (estacionamento, desníveis e portas), circulação interior (desníveis e passagens livres, iluminação e revestimentos), mobiliário (mesa, balcões e expositores), informação e sinalização acessível, e comunicação do Símbolo Internacional de Acessibilidade”.

Verificamos que, em geral, nos grandes Centros Comerciais, como Amoreiras, Colombo ou Vasco da Gama, foram implementadas boas regras de acessibilidade, que permitem uma fácil circulação no edifício e oferecem os serviços universalmente necessários a qualquer pessoa – elevadores de boas dimensões e casas de banho acessíveis. Falta, por vezes, a escrita Braille nos botões dos elevadores e alguns outros pormenores que facilmente poderão ser colmatados. No que diz respeito ao interior das lojas, contudo, continuamos a encontrar dificuldades, relativamente aos espaços de circulação e aos balcões; falta ainda muita sinalética. Julgamos que a permanência de tal estado de coisas se deve, principalmente, a ignorância e desatenção: falta ainda desenvolver a cultura da acessibilidade.

²²⁵ Originalmente designado por Pavilhão Atlântico e situado no Parque das Nações.

À semelhança dos estabelecimentos de restauração, também o comércio tradicional em Lisboa, parte integrante da singularidade da nossa capital, apresenta grandes problemas de acessibilidade. Isso deve-se principalmente ao facto de, em muitos casos, as lojas tradicionais aproveitarem espaços exíguos ou de, então, o seu espaço ser excessivamente utilizado. Encontram-se pela cidade muitos estabelecimentos comerciais repletos de prateleiras e expositores que tornam quase impossível a circulação no seu interior, mesmo para quem não tem problemas de mobilidade. Neste estudo, iremos debruçar-nos, em particular, sobre as lojas da Rua Augusta. Devido à sua situação estratégica no Centro da cidade, esta rua é, sem dúvida, uma via emblemática para o turismo e para o comércio.

A investigadora, acompanhada por um voluntário em cadeira de rodas manual, percorreu essa rua em julho de 2013, procurando perceber as condições oferecidas aos visitantes por parte dos estabelecimentos tradicionais aí existentes. Realizámos, então, uma listagem exaustiva das infraestruturas comerciais existentes, encontrando 64 lojas, uma farmácia, cinco bancos, duas agências de câmbio e catorze estabelecimentos de restauração (ver Anexo IV.16). Ao analisar atentamente essa lista, há diversas conclusões a retirar:

- 1) das 64 lojas existentes, apenas 5 apresentam acessibilidade de nível 1, isto é, são espaços onde um utilizador de cadeira de rodas, tanto elétrica como manual, consegue entrar e circular autonomamente; 24 lojas têm acessibilidade nível 2, pois só permitem a entrada e/ou circulação a cadeiras manuais com ajuda de terceiros; a maioria dos estabelecimentos enquadra-se no nível 3, isto é, não são acessíveis a cadeira de rodas. Essa classificação deve-se não tanto às condições de acesso – embora apresentando normalmente um degrau na entrada, este seria, no entanto, facilmente ultrapassado com ajuda –, mas principalmente porque o espaço para a circulação no interior é em regra muito limitado, devido à quantidade e disposição dos expositores.

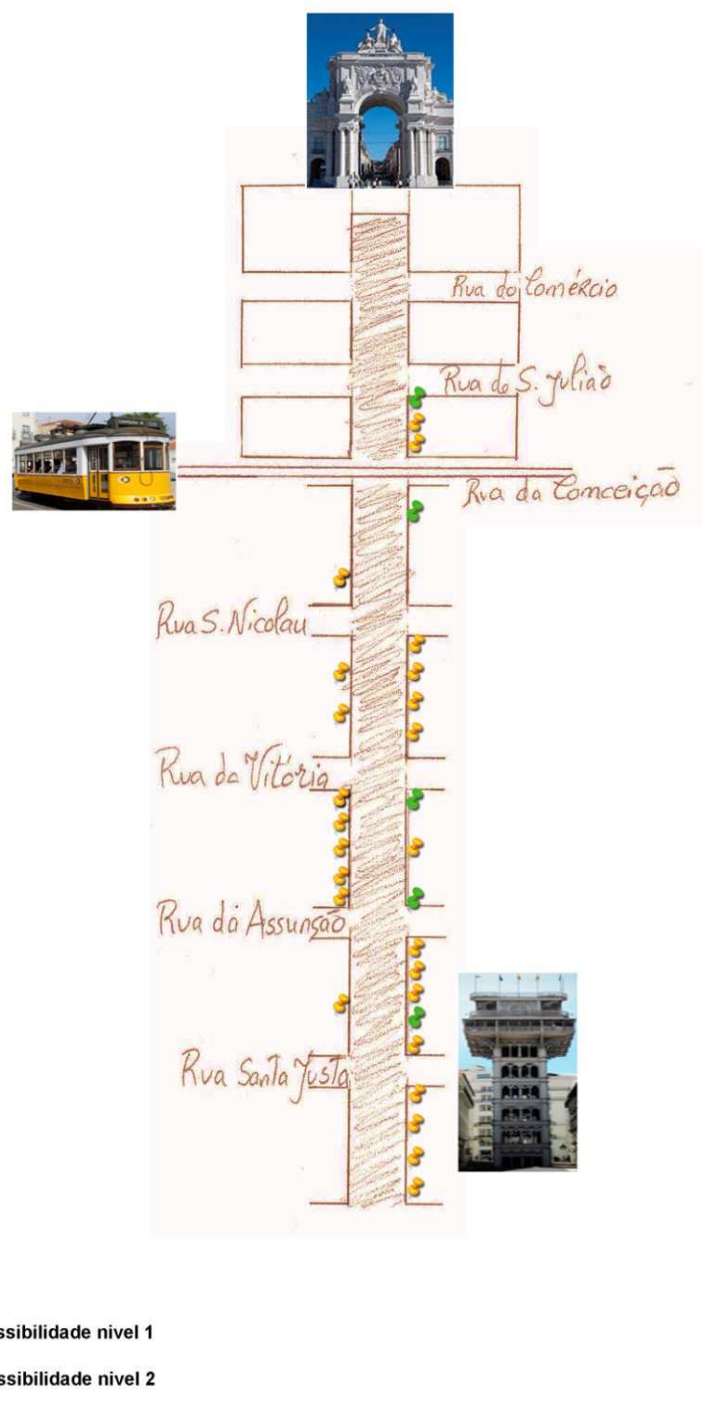
Nas lojas do nível 1, verificamos que persistem algumas falhas que facilmente poderiam ser resolvidas, como, por exemplo, o facto de os provadores serem demasiado pequenos ou se encontrarem num ângulo de entrada que não é o mais apropriado. Há ainda a considerar a exposição de artigos a alturas impossíveis de atingir – mesmo, em alguns casos, para pessoas com mobilidade normal –, de modo que se torna necessário solicitar a ajuda dos vendedores para os retirar das prateleiras.

Isto, no entanto, é uma característica do comércio tradicional e não esperamos que ela acabe – nem será talvez conveniente que acabe, porque a interação com os funcionários da casa pode ser gratificante. Importa investir, isso sim, na formação do pessoal, incluindo o acolhimento, a eficiência do serviço, a postura, etc. Em geral, os empregados das lojas mostram empatia para com os clientes em cadeira de rodas e ajudam-nos de boa vontade. Esse facto acaba por compensar, na maioria dos casos, algumas das falhas encontradas.

Os balcões de atendimento e pagamento, na maioria dos casos, são demasiado elevados para os utilizadores de cadeira de rodas; não custará muito, uma vez detetada esta deficiência, proporcionar um pequeno espaço rebaixado.

Para uma melhor visualização da situação encontrada ao nível das lojas (nível 1 e 2) nessa importante artéria da cidade, e resultante de detalhado trabalho de campo da investigadora, o qual foi atualizado em junho de 2015, apresentamos a figura seguinte:

Figura 55 – As lojas acessíveis da Rua Augusta



Fonte: Elaboração baseada no trabalho de campo da investigadora

- 2) nessa rua encontramos também catorze estabelecimentos de restauração, entre restaurantes, cafés e gelatarias que, apesar de apresentarem esplanadas normalmente acessíveis, se enquadram no nível 3, pois, na maioria deles, não se consegue entrar (principalmente pela falta de espaço) e não têm casa de banho adaptada, equipamento que para nós é essencial num estabelecimento de restauração acessível. Alguns desses estabelecimentos facilmente poderiam atingir o nível 2, caso apresentassem casa de banho adaptada e, num caso, mesmo o nível 1. No único estabelecimento que possui casa de banho adaptada, para além de essas instalações sanitárias ocuparem um espaço muito pequeno dificilmente se conseguiria lá chegar com uma cadeira de rodas, pelo que se encontra colocado no nível 3 na nossa lista;
- 3) outros estabelecimentos: A única farmácia enquadra-se no nível 2. Ainda no que diz respeito às quatro entidades bancárias existentes ao longo da rua, apenas uma é acessível com nível 2, e apenas nesse banco seria possível utilizar o multibanco, tanto no seu interior como no seu exterior. As 2 casas de câmbio existentes apresentam acessibilidade de nível 2.

Nota-se que, em muitos casos, espaços agora apreciados negativamente poderiam, sem grande dificuldade, ser transformados em espaços acessíveis, pelo menos de nível 2, o que permitiria uma experiência mais contínua e sem falhas para os visitantes em cadeira de rodas. Em diversas circunstâncias, mais do que o confronto com situações difíceis faltará sobretudo informação e diligência.

Por outro lado, não raro reconhecemos que algumas falhas acabam por ser colmatadas ou minimizadas por uma boa prestação dos recursos humanos. Esta circunstância não dispensa o ainda muito necessário esforço sobre a dimensão física da oferta acessível, mas é uma constatação positiva e que importa conhecer melhor, o que faremos no ponto seguinte deste trabalho.

6.3 – A DIMENSÃO HUMANA

6.3.1 – Agentes de viagem

Nas diversas entrevistas realizadas a funcionários ou proprietários de agências de viagens (ver Anexo I, Entrevistas b.1, b.2, b.3 e b.4), verificamos que existem posicionamentos diferentes perante a questão dos turistas que viajam em cadeira de rodas, bem como diversos graus de conhecimento sobre as suas necessidades; essas diferenças provêm principalmente da experiência tanto pessoal como profissional dos próprios entrevistados. A entrevistada Ana (b.4) é aquela que mais compreende as peculiaridades desta realidade, com a qual convive diariamente, por ter fundado uma agência de viagens especializada em Turismo Acessível.

Em oposição, temos Celeste (b.2), que dirige uma pequena agência especializada em turismo religioso. Pelo seu discurso, notamos que contacta algumas vezes com esta realidade, pois trabalha com um operador estrangeiro (italiano) que costuma vender viagens a pessoas em cadeira de rodas. A situação não lhe agrada: para ela, trata-se de «uma maçada, pois nem tudo está preparado para os receber (...) Agora ao nível dos hotéis já se torna mais fácil, mas o transporte e toda a operacionalização dos *tours* são complicados». Esta entrevistada é a única que apresenta um discurso negativo relativamente ao Turismo Acessível: «Não compensa investir muito nisso. Dá mais trabalho e o cliente não fica tão satisfeito». Não sendo, talvez, um discurso «politicamente correto», é importante reconhecer que a realidade atual também envolve posições céticas acerca do turismo acessível.

Por seu lado, Idalina (b.1), que trabalha numa agência especializada em cruzeiros, afirma que este tipo de cliente «é menos complicado (...)». [Ficam] gratos por terem a oportunidade de ver alguma coisa». Para ela, lidar com este tipo de cliente não parece constituir um problema. Refere que tem havido um grande aumento no número de pessoas que viajam em cadeira de rodas, principalmente integradas em cruzeiros; quando desembarcam, é necessário responder às suas necessidades. Na sua opinião, isso tem vindo a tornar-se mais fácil, pois já existem autocarros e *mini-vans* adaptados, não sendo necessário improvisar, como antes. Isso permite-lhe oferecer *tours* sem correr riscos, ao contrário do que acontecia no passado.

Também as agências de viagens que oferecem visitas de cariz puramente cultural, como a agência onde Margarida (b.3) trabalha, podem ser confrontados com este tipo de cliente, sendo necessário que o pessoal das agências esteja preparado para fornecer todos os serviços

necessários. Esta entrevistada referiu que é muito importante ter conhecimento, desde o início, das limitações desse cliente, para poder procurar junto dos seus colaboradores e parceiros os serviços que darão melhor resposta às necessidades de cada um. Por exemplo, não lhe interessam os hotéis que apresentem banheiras na casa de banho: na sua opinião, apenas o *roll in shower* deveria fazer parte da oferta acessível, e já procedeu à troca de reservas de hotel para melhor satisfazer o seu cliente. A entrevistada Idalina (b.1) também está ciente das dificuldades que se colocam ao nível do alojamento: «o grande problema são as casas de banho, pois já para os outros clientes é complicado e para quem se desloca de cadeiras de rodas ainda é pior».

Relativamente aos vários serviços oferecidos por uma agência, Ana (b.4) refere que todos os profissionais de turismo deveriam estar preparados para receber este tipo de clientes. Muitas vezes, quando visita os hotéis no intuito de verificar as respetivas condições de acessibilidade, os rececionistas não sabem responder a questões básicas sobre o hotel, sendo esta situação muitas vezes resultante de desconhecimento tanto sobre as necessidades especiais deste tipo de clientes, como da própria unidade hoteleira onde trabalham²²⁶. Tem de haver muita atenção para se poder ter a certeza de que todos os serviços são realmente adaptados, pelo que ela própria não dispensa ir ao local para verificar pessoalmente as acessibilidades, antes de fazer a sua oferta. Uma má experiência referida por Margarida (b.3) confirma a prudência de visitar antecipadamente os estabelecimentos hoteleiros: um cliente apresentou queixa por não ter sido devidamente avisado de que a área envolvente do hotel (não o próprio estabelecimento) não era acessível.

No que diz respeito aos *tours* oferecidos, as entrevistadas têm a noção de que estes clientes necessitam de algumas atenções especiais. Por exemplo, Idalina (b.1) diz que deve haver a preocupação de lhes reservar os lugares da frente no autocarro, e também que se deve tentar arranjar autocarros cuja suspensão baixe, de modo a facilitar as subidas e descidas. Os *tours*, em sua opinião, devem ser mais “leves”, opinião partilhada por Margarida (b.3), que refere a necessidade de adaptar as visitas à capacidade física dos clientes. Por outro lado, Idalina (b.1)

²²⁶ Também ficámos com a mesma impressão ao realizar a listagem dos hotéis acessíveis em Lisboa. Muitas vezes, quando colocávamos questões sobre o quarto adaptado, percebíamos um grande desconhecimento por parte de alguns rececionistas, que se viam obrigados a telefonar às governantas para poderem responder a perguntas tão simples como: «Esse quarto tem banheira ou *roll in shower*?»

procura «arranjar uma guia mais paciente [para acompanhar estes *tours*.]» Verifica-se, assim, uma adaptação da oferta, tanto na sua dimensão física como na humana.

Todos estes profissionais entrevistados têm a noção de que os *tours* oferecidos a este tipo de cliente devem ter características um pouco diferentes. Mas apresentam perspectivas diversas:

- 1) uma das entrevistadas, Idalina (b.1), partindo do princípio de que estes clientes não querem subir e descer muitas vezes para não se cansarem, diz que as visitas panorâmicas serão as mais indicadas, «pois não há necessidade de subir e descer do autocarro»;
- 2) referindo os *tours* que oferece em Lisboa, Ana (b.4) indica a necessidade de gastar mais tempo nas visitas. Os *tours* acessíveis são «*tours* que não se realizam a correr e que tentam mostrar o máximo possível: são o melhor que temos para oferecer, dentro das regras máximas da segurança»;
- 3) por seu lado, Margarida (b.3) mostra a preocupação de incluir no programa sítios que julga serem simultaneamente de interesse para o cliente e fáceis de visitar: «pontos a que se possa chegar com uma cadeira, como é o caso dos Jerónimos e do Museu dos Coches, e a zona da Baixa»;
- 4) a entrevistada Celeste (b.2) refere criticamente os *tours* que incluem pessoas com e sem dificuldades de locomoção: «Eles vêm num *tour* que não é para deficientes e por isso são eles que têm de se adaptar. O programa é para cumprir, pois foi isso que foi comprado».

Neste último testemunho está patente a dimensão do problema que é gerir grupos «comuns» em que se integram pessoas em cadeiras de rodas. Seria certamente mais fácil fazer programas que melhor se adaptassem a este tipo de cliente, havendo um serviço mais personalizado, mas devemos ter em consideração, tal como a entrevistada Ana (b.4) refere, que esse tipo de serviço «é um pouco mais dispendioso, pois o número reduzido de clientes não permite diluir certas despesas, como acontece noutros tipos de turismo onde os participantes são numerosos». No entanto, Idalina (b.1) diz que o facto de essas pessoas não participarem em *tours* específicos para pessoas com mobilidade reduzida se deve mais à falta de conhecimento sobre os mesmos, ou a más experiências anteriores, do que propriamente ao preço. Acrescentamos nós, ainda, o eventual risco de «rotulagem» que fatalmente decorreria de *tours* especificamente dedicados a um segmento tão específico da procura, num caminho contrário ao da inclusão.

Ana (b.4) distingue as diferentes posturas dos visitantes que chegam em cadeiras de rodas: se são seniores que, devido à idade, vão tendo maior dificuldade de locomoção, ou pessoas com deficiência. Esta entrevistada, diz também que:

«O sénior gosta de ser tratado com deferência. Gosta de ser ouvido, gosta de contar as suas histórias, as suas experiências. As pessoas com deficiência não, são como as outras pessoas; às vezes querem falar, outras vezes não. Estes clientes querem é sentir que estão protegidos e que as suas necessidades especiais estão asseguradas; e depois há umas pessoas mais aventureiras do que outras». (b.4)

Estas observações são muito pertinentes: os profissionais das agências de viagem devem ter em conta estas diferentes situações e atuar com grande flexibilidade. Devem ainda saber antecipadamente quais as limitações dos seus clientes e adaptar a oferta existente ao nível de transportes, hotéis, guias, etc., às necessidades deste, a quem devem fornecer uma informação correta sobre as condições de acessibilidade, prevenindo mal-entendidos e situações de *stress*. A entrevistada Ana (b.4) reforça este último ponto: o mais importante é a correta informação sobre aquilo que se oferece.

6.3.2 – Guias-intérpretes

Na medida em que, quando acompanham um turista com mobilidade reduzida, são eles que têm maior acesso ao cliente, os guias-intérpretes podem desempenhar um papel de relevo no Turismo Acessível, maximizando o tempo das visitas, fornecendo informação correta sobre as condições de acessibilidade e adaptando o programa, na medida do possível, às limitações dos clientes.

Para conhecer melhor as suas experiências e práticas, face a clientes em cadeira de rodas, promovemos um encontro reunindo diversos guias-intérpretes para um trabalho de grupo de foco, em Lisboa, no dia 12 de dezembro de 2012. A reunião demorou quatro horas. O grupo era constituído por dois elementos do sexo masculino e seis do sexo feminino, com idades compreendidas entre os 28 e os 57 anos, possuindo uma prática profissional variável, indo desde os dois até aos trinta e três anos de profissão, como podemos ver no Anexo I, J) *Focus Group*.

Relativamente à sua experiência no acompanhamento de turistas em cadeira de rodas, alguns afirmaram que apenas se veem confrontados com essa situação de um modo esporádico, quando, por exemplo, realizam *tours* a partir dos cruzeiros (principalmente com visitantes de nacionalidade americana ou britânica); outros afirmaram ter tido, ao longo da sua carreira, um contacto regular com turistas em cadeira de rodas, o que lhes permitiu conhecer cada vez mais a sua realidade, tanto ao nível individual como em grupo. Um dos elementos entrevistados disse trabalhar frequentemente, já há alguns anos, com grupos religiosos de nacionalidade italiana, que incluem várias pessoas em cadeira de rodas, as quais, normalmente, são ajudadas por voluntários.

Para poderem devidamente acompanhar um visitante de cadeira de rodas, estes profissionais enumeraram diversos pontos importantes a ter em consideração, que vão desde a antecipada informação sobre as condições de mobilidade dos visitantes, passando pela forma como o profissional se deverá dirigir a eles e ainda a forma como agir perante diversas situações com as quais são confrontados estes profissionais. As conclusões que reunimos serviram de base para a elaboração de um pequeno *referencial de boas práticas* para estes profissionais, de modo a melhorar o seu desempenho quando acompanhem visitantes em cadeira de rodas. Esse «referencial» será apresentado como sugestão técnica nas Consideração Finais deste trabalho.

Os participantes teceram ainda algumas considerações que nos permitem perceber melhor o relacionamento entre eles próprios, como profissionais de turismo, o grupo, e o visitante de cadeira de rodas, relação por vezes difícil de gerir, dependendo de várias condicionantes como, por exemplo, do tipo de grupo com que se lida.

1. é sempre mais fácil gerir a situação quando se acompanha um turista em cadeira de rodas que viaja individualmente; é o chamado *private*²²⁷, que permite uma maior dedicação ao cliente;

²²⁷ Um *private* consiste numa visita organizada para um cliente em particular, tendo em geral um transporte próprio que, neste caso, poderia ser um veículo adaptado, e onde o guia, para além de poder ir mais ao encontro dos interesses e necessidades desse cliente, tem uma maior liberdade para alterar o programa, desde que tais alterações sejam acordadas com o próprio cliente.

2. quando um visitante em cadeira de rodas viaja num grupo fechado,²²⁸ é mais fácil gerir as relações, pois os participantes já se conhecem e, normalmente, colaboram entre si; também mais facilmente se procede a adaptações do programa;
3. nos grupos abertos podem-se gerar grandes tensões, visto que os turistas que compraram a viagem não se conhecem nem foram avisados da presença de pessoas com mobilidade reduzida. Nestes casos, a adaptação dos programas é quase impossível, pois o guia não pode proceder a alterações que possam pôr em causa o programa que o grupo comprou, sob pena de haver queixas por parte dos outros clientes. Neste caso, terão de ser os visitantes em cadeira de rodas a adaptar-se;
4. no entanto, uma vez que comprou um programa, o turista com mobilidade reduzida deve poder visitar todos os pontos nele incluídos. Logo, é fundamental oferecer ao visitante um *tour* adequado às suas limitações. Essa preocupação, que compete à agência de viagens, deveria existir logo à partida, quando se constroem os programas, de modo a evitar queixas e problemas;
5. a falta de conhecimento relativamente às acessibilidades faz com que as adaptações nem sempre sejam as melhores. Na opinião destes profissionais, é necessário desenvolver instrumentos de informação que elucidem sobre as condições de acessibilidade, tanto ao nível dos hotéis, atrações, transportes e espaços públicos como de todos os outros aspetos que fazem parte da experiência turística. Dessa forma, seria mais fácil proporcionar uma informação de melhor qualidade;
6. estes visitantes, em geral, necessitam de um maior acompanhamento, exigindo outro tipo de informação e melhor desempenho do guia, de modo a manter, por exemplo, um bom ambiente no grupo;
7. os profissionais participantes na reunião considerariam positivo existir uma formação específica em Turismo Acessível, pois poderiam melhorar os seus conhecimentos sobre este tipo de clientela e assim responder melhor às suas necessidades.

²²⁸ Um grupo fechado é um conjunto de turistas que se conhecem e participam numa viagem que foi organizada para eles, com um programa feito à sua medida. Normalmente, os participantes de um grupo fechado já sabem à partida que vão ser acompanhados por alguém em cadeira de rodas, o que evita o aparecimento das situações desagradáveis que muitas vezes surgem nos grupos abertos, onde as pessoas não se conhecem.

Relativamente à adaptação dos programas, a situação que na prática se verifica, segundo os presentes, é que as agências oferecem aos clientes com mobilidade reduzida apenas *tours* panorâmicos; ou então vendem-lhes os *tours* habituais, deixando a questão da sua adaptação aos guias-intérpretes, o que pode ser muito difícil, como atrás foi referido.

Para estes profissionais, a adaptação básica de um programa consiste em escolher atrações e caminhos acessíveis – ou aqueles que porventura apresentem menos obstáculos –, e adotar um ritmo mais lento, com mais paragens. Isto implica visitar menos pontos turísticos no mesmo espaço de tempo, questão que se revela problemática, visto que, na tentativa de ter uma oferta mais atrativa, as agências tendem a introduzir nos seus programas cada vez mais pontos a visitar. Assim, estes acabam por atingir uma dimensão desmedida, difícil de cumprir mesmo por visitantes com mobilidade normal, e acabam por se distanciar cada vez mais do conceito de acessibilidade, não permitindo a todos a sua plena fruição.

6.3.3 – Acompanhante especializado em Turismo Acessível

O entrevistado Pedro (Anexo I, entrevista c.1) trabalhou durante vários anos numa agência especializada em Turismo Acessível, que foi, aliás, pioneira em Portugal. Encontra-se ainda hoje profissionalmente ligado às questões do turismo acessível. A sua experiência com este tipo de clientes levou-nos a procurá-lo e a realizar uma entrevista, para sabermos como é, para ele, trabalhar com turistas em cadeiras de rodas.

Para ele, o lema a seguir é: «sem stress e sem pressas». Diz que, quando se trabalha com este tipo de cliente «é necessário conhecimento prévio do local onde se vai, pois as pessoas não querem correr riscos. (...) Devemos dominar os pormenores práticos.» Salienta a absoluta necessidade de conhecer bem os locais a visitar.

Os principais clientes com quem trabalha são idosos canadianos, que reservam as viagens pela Internet; nos últimos anos, tem aumentado também o número das visitas de cidade a partir dos cruzeiros. A procura deste tipo de turistas verifica-se durante quase todo o ano, baixando em dezembro e janeiro, devido à chuva e ao frio, e em agosto, por causa do calor. O alargamento da época de visita estará relacionado com o facto de, na maior parte dos casos,

estes clientes estarem reformados e não terem necessidade de limitar as suas férias ao período de Verão.

Inicialmente, o entrevistado pensava que iria ter muitos clientes em cadeira de rodas devido a acidentes, mas verifica que a maioria são pessoas idosas, podendo muitas delas, inclusive, andar um pouco, o que pontualmente facilita as visitas.

Segundo ele, há grandes diferenças relativamente à postura destes clientes, pois «os idosos dependem mais de terceiros e, por vezes, não precisariam de ser tão dependentes. Acomodam-se mais. Não se importam que eu empurre a cadeira, enquanto os incapacitados de nascença ou por acidente tendem a ser mais independentes, querem provar que conseguem e por vezes gostam de arriscar um pouco mais». Estas diferentes posturas irão ter consequências ao nível das necessidades e exigências dos visitantes.

O entrevistado considera que «é sempre um desafio conseguir saber o que [estes clientes] pretendem e conjugar as coisas», visto que, num mesmo *tour*, aparecem pessoas com diferentes níveis de mobilidade, nem sempre assumidas: «precisam, em geral, de um *tour* mais lento, pois não conseguem acompanhar [a velocidade de um *tour* normal]». Os seus interesses são idênticos aos dos outros turistas, pois «não é por estar numa cadeira de rodas que têm interesses diferentes». Com a prática, verificou que talvez «os mais idosos estejam mais dispostos para a vertente cultural. Pelo menos mostram mais interesse». Mas, em sua opinião, «basicamente, estas pessoas querem conhecer um destino novo».

O *tour* que este entrevistado oferece aos clientes, através da agência onde trabalha, foi construído por ele próprio através da experiência que foi obtendo, indo ao encontro dos diferentes interesses, e apresenta-se como um percurso equilibrado, onde se encontram componentes culturais, gastronómicas e de lazer, cumprindo as *regras de ouro* a ter em mente quando se trabalha com este tipo de visitante, e que se resumem a: simpatia (como para qualquer cliente), maior flexibilidade, só ajudar quando é pedido, conhecer e explicar bem o que se vai fazer e quais as condições de acessibilidade, segurança e *tours* mais lentos.

As grandes dificuldades por ele encontradas ao trabalhar em Lisboa são a falta de lugares para estacionamento (tendo em conta que precisa de mais espaço e mais tempo para subir e descer os clientes); e a falta de casas de banho adaptadas, bem como a falta de restaurantes

acessíveis. Diz que ainda se verifica uma grande falta de conhecimento sobre as necessidades dos turistas em cadeira de rodas, por parte de quem planeia as acessibilidades; também existe grande dificuldade na obtenção da informação sobre acessibilidade.

No entanto, em sua opinião, «Lisboa já é um destino turístico acessível, pois nenhuma cidade histórica poderá ser totalmente acessível», e julga que já é possível trabalhar relativamente bem com este tipo de visitante, desde que se saiba escolher os locais onde se vai.

6.3.4 – Motoristas de turismo

Também os motoristas de turismo se revelam importantes ao nível do Turismo Acessível, uma vez que são dos profissionais que mais interagem com os turistas em cadeira de rodas: são eles que executam as tarefas de guardar e retirar as cadeiras da bagageira e, muitas vezes, quem ajuda os visitantes a subir e a descer do autocarro.

Dada esta sua experiência, considerámos que poderiam contribuir para este trabalho com importantes informações. Entrevistámos dois motoristas de turismo, Gil (g.1) e Santana (g.2), a quem estão atribuídos autocarros adaptados e, por isso, trabalham muitas vezes com pessoas em cadeiras de rodas, tanto ao nível de escolas e lares, como ao nível do turismo. Isto proporciona-lhes um bom conhecimento sobre as necessidades deste tipo de visitante e as dificuldades que se lhes apresentam. Para além disso, entrevistámos dez motoristas de turismo, aleatoriamente selecionados, com idades compreendidas entre os 35 e os 64 anos (ver Anexo I, G- *Entrevistas a motoristas de turismo*), cuja experiência na profissão se estende entre os três e os trinta anos. A frequência com que trabalham com turistas em cadeira de rodas é muito variável, mas advém principalmente dos *tours* organizados a partir dos cruzeiros; apenas quatro dos entrevistados afirmaram já ter tido essa experiência com grupos, e um falou dos Expressos²²⁹ que a sua empresa realiza.

O motorista Gil (g.1) trabalha há seis anos com um carro adaptado e diz que quem anda com um carro destes «não tem vida própria», pois os colegas não querem substituí-lo, uma vez que «este trabalho é mais complicado» – não sendo, no entanto, mais bem remunerado; verifica-

²²⁹ Os “expressos” é a designação dada às ligações regulares diárias que se fazem em autocarro de uma cidade para outra.

se até o oposto pois, na opinião deste profissional, tanto o guia como o motorista, quando acompanham este tipo de cliente, trabalham mais e dão mais de si. Trabalhar com este tipo de turista é diferente e pesado», pois «a nossa postura tem de ser diferente, temos de nos dedicar mais ao cliente e temos de estar em sintonia com eles». Tem de se ter mais compreensão e paciência, porque «demoram também mais tempo a realizar as visitas e por vezes acaba-se o trabalho mais tarde do que era suposto». Afirma que é uma questão de hábito e se, no início, «transpirava, só de pensar que tinha de tirar os bancos ... agora só transpir(a) ao tirá-los». Na sua opinião, deveria haver uma formação específica, «pois ensinaria as pessoas a serem menos indiferentes e a ter mais respeito por estes clientes».

Também o outro motorista entrevistado, Santana (g.2), que trabalha com um autocarro adaptado diz ser importante «... ter uma condução mais suave e ter atenção às curvas e evitar travagens bruscas.»; também partilha a opinião de que este tipo de cliente tem algumas particularidades, sendo importante que tanto por parte do guia como do motorista, «para além do seu serviço normal, mostrar sempre um sorriso e ter paciência, e principalmente nunca lhes fazer sentir que são diferentes.» Com esse intuito, na opinião deste entrevistado deve-se possibilitar que eles visitem os locais que todos os outros visitam, o que às vezes não é fácil. Para ele, a cidade de Lisboa não tem condições e não é um destino fácil para este tipo de cliente nem para o motorista: «Esta cidade faz-me cabelos brancos, e não é só pela falta de condições ao nível de infraestruturas: as próprias pessoas complicam muitas vezes, pois mesmo com o carro identificado os condutores dos outros carros não têm paciência, e a polícia também não ajuda. A maior parte das vezes a polícia corre connosco, não compreende que eu preciso de mais espaço para carregar e descarregar (as cadeiras) (...) Por causa das dificuldades e exigências deste tipo de serviço, os meus colegas não querem pegar neste carro.» Apesar de tudo, afirma que não se importa de fazer este trabalho, mas gostaria de ter mais condições; e considera que a formação seria útil para ele e para os outros profissionais do ramo.

Quando confrontados com uma situação em que existe um turista de cadeira de rodas, os outros dez motoristas de turismo entrevistados (Anexo I, g.3 ao g.12)²³⁰, compreendem que têm de ajudar; alguns têm consciência de que é preciso «mais paciência e atenção» (g.10), devendo «ser mais compreensivos» (g.11). Outros, contudo, mostram uma visão mais negativa

²³⁰ Não existe qualquer acordo de anonimato entre os entrevistados e a investigadora; contudo, no intuito de tornar o texto mais fluído, esta optou por não nomear cada um dos entrevistados e apresentar apenas uma breve referência do entrevistado em questão, de modo a fundamentar devidamente todos estes testemunhos, sem apresentar um texto demasiado pesado para o leitor.

e pensam: «estou tramado» (g.7) ou «já sei que vai sobrar para mim» (g.10), ou ainda «vou ter que me desenrascar» (g.5). Mas, alguns deles, mesmo depois de desabafarem a respeito do acréscimo de dificuldade que o seu trabalho sofrerá – exprimem pensamentos compreensivos, como «fico preocupado com as dificuldades que vão ter» (g.11), «vou ter que lhes facilitar a vida» (g.12) ou, simplesmente, «é uma pessoa que precisa de ajuda» (g.4).

Quando questionados sobre o que os seus colegas pensam sobre o facto de acompanharem grupos de turistas em cadeira de rodas, todos dizem que os colegas não gostam de acompanhar esse tipo de turista: «ficam chateados» (g.9), «rezam para que não lhes calhe a eles» (g.10); a situação «incomoda-os» (g.3) e «tentam esquivar-se» (g.12), perguntando-se alguns «o que é que esta gente vem para aqui fazer?» (g.8).

Constatamos, assim, a existência de uma reação negativa por parte de alguns destes profissionais, até certo ponto compreensível, pois quando existe um cliente em cadeira de rodas exige-se mais do motorista: ele terá que estar mais atento e, sem dúvida, terá mais trabalho a ajudar o cliente a subir e a descer, para não falar do constante pôr e tirar a cadeira da bagageira – alguns recusam a fazê-lo no caso de serem cadeiras elétricas, pois algumas são muito pesadas.

Quando procurámos saber se este tipo de cliente daria mais trabalho, oito dos entrevistados afirmaram que sim e apenas dois consideraram que não; no entanto, um destes reconheceu ser mais difícil trabalhar com eles. Também referiram o facto de o *tour* geralmente levar mais tempo, causando transtorno nos horários ou, por vezes, impedindo que almocem, pois por vezes já não têm tempo entre serviços. Depois, o facto de muitos desses clientes permanecerem sentados no autocarro, enquanto os outros vão realizar visitas, implica que os motoristas não possam abandonar os veículos e dispor do seu tempo livre, o que para alguns é penoso – contudo, outros há que dizem gostar de ficar a conversar (g.3, g.6 e g.8).

Apesar das queixas e de alguns posicionamentos negativos, o profissionalismo supera essas questões e reconhecem que, apesar de os «clientes serem todos iguais (...), estes (...) precisam de mais apoio» (g.12); em geral, os motoristas ajudam efetivamente, tentando ser prestáveis no que é preciso e mostrando até uma profunda empatia e compaixão pelos clientes em

cadeira de rodas.²³¹ No entanto, há situações que nem a melhor boa vontade ou profissionalismo conseguem superar, que é o caso de os autocarros não estarem preparados; como afirma um dos entrevistados, «a única coisa que posso fazer com este autocarro para ajudar é baixar a suspensão» (g.8), ou alguns descuidos da organização do *tour*: «como uma vez que me chegou um grupo ao aeroporto com uma cadeira de rodas elétrica que não cabia na bagageira» (g.6).

Resulta, assim, interessante analisar o relacionamento entre estes visitantes e o motorista, por vezes de grande proximidade: «já tive situações em que fiquei comovido porque os clientes me abraçam e choram à despedida» (g.5); um dos entrevistados afirma que estes clientes são «mais simpáticos e tornam as viagens mais interessantes, pela relação estreita que se estabelece» (g.11), e «não podemos esquecer que essa situação pode acontecer-nos a todos nós e, se eu estivesse assim, gostaria certamente de ser ajudado.» (g.5). No entanto, também expressam algum ressentimento quando afirmam: «estas pessoas normalmente reconhecem a ajuda que se dá, mas algumas pensam que essa é a nossa obrigação» (g.4). As reclamações prendem-se, em geral, com a perceção de abuso: «Há clientes que não podem mesmo andar, mas outros, vê-se que é mesmo por calanzice... » (g.12).

Por vezes, as queixas são ainda ao nível do comportamento dos acompanhantes, que tanto pode ser positivo, pois «normalmente os familiares ou acompanhantes ajudam e dizem-nos o que devemos fazer» (g.6), ou negativo, como transparece no seguinte testemunho: «Tive uma vez uma brasileira abusada que me disse: «Moço, pode pegar no meu marido e pôr lá em cima?». Eu disse-lhe que não podia, porque não era esse o meu trabalho nem tinha essa obrigação ...» (g.7). Também outros motoristas tiveram experiências em que o acompanhante tenta «descartar-se do trabalho» (g.9), no entanto, um dos entrevistados compreende essa atitude, dizendo que por vezes os acompanhantes «já estão cansados» (g.7).

Ajudar ou não ajudar? E se sim, em que circunstâncias? Alguns motoristas dizem esperar para ver se o cliente precisa de ajuda e «só ajudam quando pedem» (g.3 e g.8). Alguns afirmam já

²³¹ Embora sejam com frequência utilizadas indiferenciadamente, as duas palavras têm significados diversos, conforme o Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa, de 2005: “Empatia: capacidade de se identificar com outra pessoa, de sentir o que ela sente, de querer o que ela quer, de apreender do modo que ela apreende”; Compaixão: sentimento piedoso de simpatia para com a tragédia pessoal de outrem, acompanhado do desejo de a minorar; participação espiritual na infelicidade alheia que suscita um impulso altruísta de ternura para com o sofredor.”

terem sido confrontados com situações em que «o cliente não quer ser ajudado» (g.10): [por vezes, há turistas que] são independentes e esses não gostam muito que ajudemos, pois sentem-se mais seguros a controlar eles a situação. Nesse caso eu deixo-os à vontade e fico só ali por perto.» (g.8) Um dos entrevistados resumiu: «[Se] me pedirem, ajudo, caso contrário fico quieto» (g.9).

Quando inquiridos sobre a pertinência de lhes ser oferecida formação no sentido de os preparar melhor para essas situações delicadas, temos uma divisão de opiniões. Assim, dos dez inquiridos, quatro motoristas não a consideram positiva, contra seis que são a favor. A argumentação contra baseia-se no facto de que «já aprenderam com a prática» (g.7) e que «quem não tem vontade de ajudar nem com a formação o faz» (g.9). A maioria, no entanto, consideraria positiva uma formação, pois às vezes questionam-se se estão «a fazer bem» (g.5 e g.10); outros pensam que pode ajudar «pelo menos, a sensibilizar» (g.3) e a «compreender melhor o ponto de vista do cliente» (g.11), evitando dúvidas: «não os percebo às vezes» (g.10), desabafou um dos entrevistados, face às recusas da sua ajuda por parte dos clientes; ou outro que diz: «não percebo por que vêm no *tour*, se não saem do carro» (g.9). Por último, e muito importante, a formação poderia ensinar «como lhes agarrar, permitindo lidar melhor com a situação» (g.8).

Podemos dizer que a possibilidade de trabalhar com um autocarro adaptado não é, em geral, uma perspectiva aliciante para os motoristas: apenas dois dos entrevistados disseram que aceitariam trabalhar com um autocarro adaptado, contra oito que não o desejavam fazer: «mas se tivesse que ser, que remédio!» (g.5). Outro diz que «tentaria esquivar-me» (g.10), e outro ainda «pedia mais dinheiro ao patrão» (g.7). Mais uma vez, e atendendo ao restante conteúdo dos dez depoimentos, percebe-se que a relutância em trabalhar com um autocarro especial aparece ligada à previsão de mais trabalho, mais responsabilidades, mais tempo gasto e mais esforço físico, contra ordenado e regalias iguais.

Através dos relatos dos motoristas, e tal como já tinha sido referido pelos guias-intérpretes, percebemos que, por vezes, há tensões no grupo, existindo por parte dos visitantes em cadeira de rodas um comportamento diferente do dos outros visitantes, procurando não incomodar e manter um bom ambiente no grupo, pois «muitas pessoas não compreendem» (g.5) e «os outros [clientes] não dizem nada, mas vê-se que não estão contentes com o tempo que se perde» (g.7). Mas «tudo depende do grupo e do comportamento do cliente» (g.12): por

norma, estes clientes «deixam descer primeiro os outros e são normalmente os primeiros a chegar» (g.5) ou então «ficam no bus» (g.11) – o que se traduz em estratégias diferentes para evitar atritos.

Em todo este processo, o guia, na opinião dos entrevistados, poderá e/ou deverá ter um papel importante para manter um bom ambiente no grupo. Isto, apesar de um entrevistado afirmar que a maioria dos guias, quando têm um turista em cadeira de rodas «nem passam cartão» (g.9), e se «uns encaram bem [esse tipo de cliente], para outros, [ele] é um entrave» (g.3). Muitos dos entrevistados destacam, por outro lado, o importante papel do guia ao nível da comunicação com o cliente em cadeira de rodas, informando-o das condições de acessibilidade e aconselhando-o a visitar ou não um local: «tem mais contacto com ele, porque a língua é uma barreira. Por vezes ficam sentados no carro e não dizemos nada.» (g.10). Os guias, como reconhecem alguns dos entrevistados, são forçados a ocupar-se também dos participantes com mobilidade normal, e têm um trabalho difícil para «manter o grupo unido» (g.11), «evitando transtornos». (g.7). O guia desempenha ainda uma função importante ao «adaptar o programa» (g.5 e g.8), devendo existir sempre «grande coordenação» entre guia e motorista; pois «acaba por se formar uma equipa para ajudar o passageiro». (g.6).

6.3.5 – Direção e Rececionistas de alojamento

O hotel é o lugar-âncora dos turistas e, dentro deste, a receção é o primeiro espaço onde os clientes que chegam se dirigem, em busca de informações. Assim, os rececionistas de um hotel são, de entre os profissionais de turismo, uns dos que melhor deveriam estar preparados para receber os turistas com mobilidade condicionada e poder informar sobre as condições de acessibilidade, tanto da unidade hoteleira em que trabalham como dos serviços exteriores que os visitantes possam necessitar. Essa preocupação em bem receber os turistas em cadeira de rodas deve também partir dos seus superiores, porque é importante que a preocupação com as questões da acessibilidade se verifique a todos os níveis dos recursos humanos de uma unidade hoteleira.

Num estudo realizado por Alexandre (2013), em cem unidades hoteleiras da capital, um terço dos respetivos responsáveis considera a aposta na inclusão de clientes com necessidades especiais uma questão de responsabilidade e solidariedade social; um quarto deles considera

ser esta uma tendência ao nível internacional, pretendendo manter-se na linha da frente da oferta; o mesmo número reconhece que a sua motivação se prende apenas com o cumprimento da legislação, resumida na existência do designado “quarto para deficientes”. E apenas 9,5% reconhecem no Turismo para Todos um conceito com potencialidades.

Suzano e Carvalho-Freitas (2011) realizaram um estudo onde pretendiam compreender crenças, comportamentos e intenções de sujeitos relacionados com a gestão dos hotéis, as quais poderão contribuir para a ampliação das possibilidades do exercício pleno do direito ao turismo por parte das pessoas com necessidades especiais. Nesse trabalho verificou-se que, nos estabelecimentos pesquisados, as ações concretizadas ao nível de formação do *staff* foram as que exigiam menor investimento financeiro, bem como que a maioria das pessoas tem apenas informações superficiais sobre a deficiência. No entanto, verificou-se uma tendência generalizada para “concordar com a conceção baseada nos pressupostos da inclusão” (Suzano & Carvalho-Freitas, 2011, p. 90) – o que, dizemos nós, parece bem mas não manifesta qualquer compromisso, nem ação.

Nas entrevistas que realizámos a dois elementos da direção e a vários rececionistas de diversas unidades hoteleiras da cidade de Lisboa – de 3, 4 e 5 estrelas, que apresentamos no Anexo I, D) e E) – encontrámos, por vezes, uma profunda sensibilização para as questões da mobilidade reduzida. Os elementos da direção de hotéis que entrevistámos, Antónia (d.1) e Bruno (d.2), encontravam-se ambos sensibilizados e bem informados sobre os aspetos necessários para o desenvolvimento do Turismo Acessível: «A oferta que uma cidade apresenta, para além do hotel, deve ser total, isto é, deve-se oferecer acessibilidade nos transportes, excursões, etc.: tudo deve ser acessível.» (d.1); tais condições de acessibilidade «não podem ser oferecidas apenas ao nível da hotelaria, pois a envolvente deve estar preparada; se não, ter os quartos não serve para nada. O cliente não vai passar todo o tempo no hotel e quando sai encontra buracos, carros estacionados nos passeios, etc...» (d.2). Um dos entrevistados (d1) tinha promovido a verificação das condições de acessibilidade das unidades hoteleiras de que era responsável, mostrando uma inabitual e louvável atenção aos pormenores: a altura do varão do guarda-fatos, a da máquina de café, das mesas do pequeno-almoço, da mesa do *buffet*. Possuidora de uma informação detalhada sobre as questões da acessibilidade, diz não compreender «como é que os hotéis criados de raiz possuem quartos acessíveis com pouca acessibilidade; isto é um contrassenso, pois fazem-se as infraestruturas necessárias mas não se consegue chegar até elas» (d.1).

Ambos os entrevistados concordam que a razão pela qual não se criam mais quartos adaptados reside, principalmente, na sua falta de rentabilização, pelo facto de a sua procura ser esporádica. Pelos comentários de ambos, podemos inferir que esses quartos nem sempre são os melhores: «muitas vezes as pessoas de cadeira de rodas preferem um quarto mais próximo ao elevador ou então um com melhor vista» (d.2); e «verifiquei que a qualidade dos materiais usados nos quartos adaptados é inferior». Isto é desagradável, mas não surpreende: dada a previsível falta de rentabilidade, os proprietários dos hotéis preferem localizá-los nas áreas menos apetecíveis dos estabelecimentos. Contra isto, um dos entrevistados (d.1) tem uma posição radical: os quartos adaptados «deveriam ser todos no piso superior e deveriam ser todos tipo *Penthouse*, pois assim conseguiríamos vendê-los a outros clientes.»

Qualquer um destes entrevistados considerava importante a formação dos rececionistas; e ambos afirmaram que o pessoal da receção das suas unidades hoteleiras tinha obtido formação para melhor saber receber os turistas com mobilidade reduzida. O mesmo não se verifica na maioria dos hotéis, como iremos perceber pelas entrevistas realizadas aos próprios rececionistas.

Na verdade, os rececionistas revelam-se elementos fundamentais no Turismo Acessível. Realizámos dez entrevistas a rececionistas que trabalhavam em hotéis da capital, de 3, 4 e 5 estrelas, sendo quatro mulheres e seis homens, com idades compreendidas entre os 23 e os 61 anos e cuja experiência profissional ia dos seis meses aos 40 quarenta anos. Estas entrevistas, que vão do e.1 ao e.10, encontram-se também no Anexo I no ponto E) *Entrevistas a rececionistas de Hotel*.²³²

Na maioria, disseram que o contacto que têm tido com pessoas em cadeira de rodas era esporádico e advinha apenas da sua prática profissional; três dos entrevistados, contudo, afirmaram ter adquirido experiência no trato com pessoas em cadeira de rodas através do contacto com familiares e amigos que se encontravam nessa situação, o que lhes permitia ter uma outra perspetiva sobre esse tipo de visitante, acontecendo mesmo que essa sensibilidade os levava a ultrapassar largamente as suas funções. Disse uma entrevistada: «quando é

²³² Tal como no caso dos motoristas de turismo, devido ao elevado número de rececionistas entrevistados e, de modo a facilitar a leitura, optámos, também neste caso, por apenas apresentar a sua referência.

preciso, ajudamos a colocá-los na banheira, pois às vezes aparecem sem acompanhante. Por vezes perguntam se podemos contratar alguém para fazer esse serviço: parece que lá fora isso é possível, pois está tudo muito bem preparado.» (e.2)

Verificámos que, em geral, os rececionistas entrevistados conheciam bem a acessibilidade da unidade hoteleira em que trabalhavam, sabendo como atender um cliente que necessitasse de condições adaptadas.

Quando lhes perguntámos como procediam ao *check-in* (registo e entrega de chaves) de um turista de cadeiras de rodas, seis dos entrevistados responderam que, normalmente, eram os acompanhantes que faziam o *check-in*; se os clientes viessem sozinhos, sairiam do balcão para se aproximarem dele, visto que, em geral, o balcão fica demasiado alto – tendo um dos entrevistados reconhecido que tal circunstância era universal: «É verdade, este balcão nem sequer para nós é acessível» (e.3). Um dos entrevistados referiu que, por norma, dava prioridade a esses clientes no momento do *check-in*, e outro acrescentou: «O primeiro passo é tentar ver até que ponto o cliente consegue comunicar connosco e, como vêm normalmente acompanhados, tentamos dirigir o diálogo para ambos».²³³(e.1)

Quisemos saber se é habitual os clientes pedirem antecipadamente o quarto adaptado, e oito dos entrevistados responderam que sim; um disse que isso acontecia às vezes e o último especificou: «o problema que existe às vezes é que estes clientes não pedem *a priori* um quarto adaptado, o que dificulta o nosso serviço» (e.2). Caso o quarto adaptado não tenha sido reservado com antecedência, em geral perguntam ao cliente se pretende aí ficar, «isto no caso de estar livre, o que normalmente acontece, pois esse quarto é sempre mantido livre para a eventualidade de ser necessário» (e.1), uma vez que não existem muitos por unidade hoteleira. Muitas vezes são os próprios clientes que não querem ficar nesses quartos: «tive uma senhora que apareceu sem pedir esse quarto e, como estava livre, perguntei-lhe se o queria. Inicialmente disse que não, pois andava um pouco, mas depois de o ver acabou por ficar lá, devido às condições da casa de banho e porque também é um quarto muito mais espaçoso» (e.7). No entanto, por vezes há recusas, seja devido a más experiências anteriores ou apenas por razões psicológicas: «tive uma senhora em cadeira de rodas que, quando eu lhe perguntei se queria esse quarto, foi perentória e não o quis. Há pessoas que se sentem mal por

²³³ Este é, na realidade um princípio básico que revela educação, simpatia e respeito, sendo já referido no *Manual de Boas Práticas em Hotelaria*, publicado, em 2012, pelo Turismo de Portugal.

precisarem de coisas especiais.» (e.3) De acordo com um dos testemunhos, é necessário que o rececionista mostre sensibilidade perante estas situações, salientando que se deve colocar discretamente a questão da necessidade de um quarto adaptado, «para não ferir sensibilidades» (e.10). Dois dos nossos entrevistados referiram que, normalmente, os turistas que estão interessados no quarto adaptado «telefonam antes para se informarem» (e.1), sendo essa uma estratégia comum para ter a certeza das reais condições do hotel; estes profissionais têm consciência de que é preciso responder corretamente, sob pena de perder esse cliente, porque «tivemos clientes que vieram doutros hotéis em Lisboa, onde tinham feito a reserva; mas, porque aquilo que encontraram à chegada não era aquilo que tinham comprado, e porque o pessoal não lhes deu a devida atenção, eles resolveram vir para cá, pois tinham visto o nosso sítio na Internet e, embora fosse mais caro, ficaram» (e.1).

Uma das funções habitualmente aceites e desempenhadas pelos rececionistas é a de *conciERGE*, ou seja, a de fornecer informações e fazer marcações e pequenos serviços para os clientes. Verificámos, contudo, que a informação que os nossos entrevistados forneciam, a respeito dos locais a visitar na cidade, nem sempre era a mais correta – limitavam-se a fazer as sugestões que habitualmente fazem aos turistas que não têm necessidades especiais: «[a informação é] idêntica à prestada aos outros» (e.2); é a «informação normal sobre a cidade. Às vezes eles perguntam se os locais são acessíveis, mas em princípio querem saber, tal como os outros, onde podem ir e o que há para ver.» (e.3). Em alguns casos, os entrevistados tomaram consciência desse facto durante a própria entrevista comentando que: «agora que me coloca estas questões, dou-me conta das dificuldades que têm...» (e.4). Quanto aos restaurantes que poderiam ser aconselhados, alguns dos entrevistados tinham a noção de que os novos restaurantes da Praça do Comércio seriam uma boa opção; outros contavam com a boa vontade dos empregados dos restaurantes com os quais costumavam trabalhar, dizendo que, «eles [o pessoal do restaurante] são muito simpáticos e ajudam. Já enviámos para lá pessoas assim e nunca reclamaram» (e.5). Outra estratégia para resolver a situação consistia em «telefonar primeiro a perguntar as condições» (e.4); há quem admita a sua incapacidade para gerir o problema: «Sinceramente não sei, seria complicado aconselhar um restaurante para uma pessoa assim» (e.3).

Situação de todo semelhante ocorre quanto aos locais a visitar: um dos entrevistados respondeu: «aconselho os locais que são mais turísticos como a visita do Mosteiro [dos Jerónimos], o Castelo [de S. Jorge], a Sé e alguns museus. Claro que falamos do Centro da

cidade, pois quase sempre os clientes perguntam como se chega até lá, e normalmente falo também na parte nova da cidade, embora não seja tão procurada pela clientela, em geral. Em suma, dizemos ao cliente o que existe, mas nem sempre sabemos responder sobre condições específicas de acessibilidade; às vezes vamos à *net* ver se um ou outro museu é acessível, mas nem sempre é fácil encontrar esse tipo de informação.» (e.1) Está aqui bem patente a falta de informação sobre as acessibilidades da cidade.

Relativamente aos transportes a utilizar, «o melhor é irem de táxi, pois é, sem dúvida, a melhor opção» (e.3), disse uma das entrevistadas; mas nem todos tinham conhecimento dos táxis MR. Os entrevistados têm consciência de que o Metro seria complicado para clientes em cadeira de rodas, assim como os autocarros. Alguns rececionistas de hotéis mais centrais atreviam-se a aconselhar o elétrico 15, mas reconheciam que só os modernos poderiam ser utilizados – e com ajuda. Outros sugerem que uma «forma cómoda de ver a cidade é apanhar o *hop on, hop off*» (e.7), porque não têm de subir e descer a não ser que queiram.» Houve ainda alguns entrevistados que fizeram referência aos transportes privados, *mini-vans* adaptadas com as quais trabalhavam, chegando a organizar *tours* para estes visitantes.

Um dos entrevistados (e.1) faz referência a três pontos importantes a reter:

- 1) refere que *não é fácil obter a informação sobre a acessibilidade de alguns locais turísticos*, o que foi igualmente referido por mais quatro dos entrevistados, dizendo que «falta alguma informação específica sobre as acessibilidades na cidade» (e.2); e que deveria haver «mapas que nós pudéssemos distribuir, com os locais onde se pudesse ir em cadeira de rodas» (e.6);
- 2) refere a *forte procura pelo Centro*, área que apresenta sempre grande atração ao nível turístico, e *pelos áreas turísticas tradicionais*. Assim, o Centro foi referido por sete dos entrevistados como o local para onde enviariam este tipo de cliente. Belém foi indicado por seis deles, dos quais quatro basearam a sua escolha no facto de ser «uma zona mais plana» (e.2, e.3, e.7 e.10). Também o Parque das Nações foi referido por dois dos entrevistados e apenas dois referiram o Castelo de S. Jorge, tendo um deles justificado tal recomendação pela vista panorâmica e por se recordar que «era plano» (e.8) – sem dúvida um grande desconhecimento sobre condições de acessibilidade, pois ser plano é apenas um dos aspetos a considerar; os acessos e condições do piso do Castelo são, como já vimos, contraindicados para cadeira de rodas;

- 3) por último, refere, e assim o percebemos também, que o visitante em cadeira de rodas *corre facilmente o risco de ser aconselhado a visitar locais não acessíveis*. Nos excertos acima apresentados vê-se bem como os rececionistas se revelam incapazes de recomendar locais turísticos com o mínimo de garantias de acessibilidade (o mesmo se passando quanto a restaurantes). Tal situação é muito negativa: estes visitantes, tal como todos os outros, têm o direito de serem bem informados, e esperam sê-lo. Os nossos entrevistados reconheceram com humildade as suas deficiências neste campo e, por tal motivo, apreciariam ter uma formação específica que lhes permitisse «aprender mais sobre o que há para lhes oferecer» (e.4), e «ter mais luzes sobre o que aconselhar» (e.10), para «saber o que se [lhes pode] aconselhar (...) na cidade» (e.6).

Dos dez entrevistados, apenas um afirmou ter tido formação, que achou muito positiva, afirmando que «foi importante e mudou bastante a forma como atendo as pessoas com cadeiras de rodas» (e.2). Dos outros entrevistados, quatro não consideravam necessário ter formação específica sobre Turismo Acessível, um ficou indeciso quanto ao assunto, e os últimos quatro reconheceram as vantagens de uma formação, tendo um deles afirmado que «a minha formação foi a vida e creio que seria interessante haver formação na hotelaria para se receber devidamente as pessoas em cadeiras de rodas, pois em geral em hotelaria não há sensibilidade, só se fazem as coisas por obrigação.» (e.1). Outro dos entrevistados considera a formação importante para «compreender melhor a situação desse cliente (...), para podermos ser mais corretos e não dar ideia de os diferenciar dos outros (...), conhecer melhor a situação, penso que iria facilitar» (e.10).

Conhecer melhor a situação passa, na opinião de alguns dos rececionistas, por um maior contato com esta realidade; por isso, um deles disse ter aprendido muito «com um colega cuja mulher estava numa cadeira de rodas» (e.2).

Quisemos saber se estes clientes, devido à sua condição, são mais complicados e exigentes. A opinião geral é que existem clientes «que por vezes são difíceis, mas por norma os de cadeira de rodas não costumam ser complicados» (e.9); «estes clientes são pessoas que apenas querem ter condições para que a sua viagem não se torne um pesadelo (...) e não são nada complicados, só precisam de um pouco mais de atenção.» (e.2) Este aspeto da necessidade de maior atenção foi referido por outros entrevistados (e.5 e e.7), tendo um deles, no entanto,

chamado a atenção para os excessos, dizendo que se deve «dar um pouco mais de atenção, caso solicitem, porque também há pessoas que não querem nem gostam que nós exageremos na atenção» (e.7). A tendência para dar mais atenção a este tipo de cliente pode criar situações um pouco tensas quando as solicitações se multiplicam: «nós compreendemos que temos de nos disponibilizar dentro do possível, o problema é quando há muito para fazer e vários clientes chegam ao mesmo tempo» (e.8).

O facto de este cliente normalmente vir acompanhado transmite ao rececionista uma certa segurança, porque não o sente tão dependente do seu desempenho; também o facto de viajarem individualmente ou em grupo parece fazer grande diferença, como podemos perceber no seguinte testemunho: «os que vêm individualmente dependem um pouco mais de nós, pois os outros, normalmente, trazem um guia ou um responsável que se ocupará mais deles. Os que vêm individualmente talvez tenham mais necessidade de que os aconselhemos.» (e.10). Contudo, esses visitantes não reclamam um tratamento especial; alguns entrevistados observaram mesmo que «normalmente estes clientes são mais simpáticos (...) querem ser tratados como os outros clientes e não se deve fazer distinção» (e.7). No entanto, como disse um entrevistado, os clientes em cadeira de rodas «querem ser tratados como todos os outros, mas são sempre clientes diferentes e nós temos que nos adaptar às suas necessidades» (e.10); ou seja: exigem na prática um pouco mais da parte dos rececionistas, os quais se sentem na obrigação de ajudar e de estar mais atentos.

Por outro lado, os rececionistas tendem a desenvolver uma relação de compaixão e empatia face a estes visitantes, quando referem que «até são clientes mais acessíveis, pois vêm já com a ideia de que a oferta para eles é limitada e ficam contentes quando nós os ajudamos a realizar certas atividades» (e.10) A vontade de os ajudar e proteger é bem patente: «depois do *check-in*, se virmos que esse cliente precisa de mais atenção, avisamos logo as empregadas dos quartos, para que estejam mais atentas» (e.8) e «a nossa tarefa é facilitar-lhes ao máximo a vida» (e.10).

Vários entrevistados afirmaram que os clientes partiam satisfeitos com o seu hotel; como profissionais que são, esse é o seu objetivo primordial. No entanto, têm consciência de que na cidade nem tudo é perfeito em termos de acessibilidade: «no nosso espaço pensamos nós, agora falta os outros [as entidades autárquicas] pensarem nisso também» (e.6) ou «nós tentamos ajudar em tudo o que precisem e nos peçam, mas sabe que a nossa cidade ainda

tem muitas barreiras» (e.4); ou ainda, «Lisboa não está lá muito bem preparada» (e.9). Como conclusão, «agora falta preparar a cidade, pois a oferta é muita mas não é de qualidade. Temos que melhorar a entrada dos edifícios e rebaixar os passeios, pois essas são as principais queixas que essas pessoas fazem.» (e.3).

6.3.6 – Postos de informação turística

Sendo um dos objetivos iniciais do nosso trabalho aprofundar o conhecimento sobre o relacionamento entre os visitantes em cadeira de rodas e os profissionais de turismo, nomeadamente rececionistas, motoristas de turismo e guias-intérpretes, alargámos esse estudo aos postos de informação turística pois, no decorrer do trabalho de campo, verificámos haver grandes falhas nesse serviço que, à partida, deveria ser capaz de *informar* todos os visitantes. Assim, no final do ano 2011 e durante o ano de 2012, deslocámo-nos a cinco postos de informação turística localizados em diversos pontos da cidade onde pedimos algumas informações relativamente às acessibilidades, nos termos em que qualquer utente o poderia fazer (ver Anexo I.I).

- A.** no **Posto de Turismo de Belém** fomos informados de que «o Centro não é de todo aconselhável, por causa das colinas (...)» e que, sendo Belém uma área plana, «seria das melhores para esse turista»; aqui é de destacar o “estigma das colinas” e a promoção algo ingénua da área onde se situa o próprio Posto. Noutra altura, ao perguntarmos que visitas podiam aconselhar a alguém de cadeira de rodas, disseram-nos que eram as mesmas do que para qualquer outro turista. Colocámos a questão de saber se todos os pontos de interesse eram acessíveis; responderam-nos, então, que não tinham a certeza. Ou seja: apresentavam um desconhecimento generalizado sobre o assunto.

Relativamente às casas de banho, fomos informados de que «nos monumentos *certamente* se encontrariam; se não, podíamos ir a qualquer café.». Noutra ocasião, ainda, foi-nos dito que casas de banho públicas só se encontravam junto ao Museu dos Coches, mas que não tinham a certeza de serem adaptadas.

Disseram-nos também que só muito esporadicamente apareciam ali turistas em cadeira de rodas a colocar perguntas, o que talvez se possa compreender, pois normalmente, quando esses turistas chegam a Belém, já trazem alguma informação; para além de que o balcão com 1,20m de altura que se encontra no Posto de Turismo é um obstáculo ou, pelo menos, um elemento dissuasor da procura de informações. Na fotografia abaixo é evidente a ausência de qualquer preocupação com a acessibilidade – mesmo os expositores estão colocados demasiado altos.

Figura 56 – Posto de turismo em Belém (frente aos Jerónimos)



Fonte: Belém (IC, setembro 2012)

Também nos informaram de que não existem *tours* acessíveis na cidade de Lisboa – ou seja, apesar da profusão de prospectos exibidos no próprio Posto, todos propondo opções de visita a Lisboa, não se encontra qualquer informação sobre uma agência de viagens especializada que opera na cidade. Infelizmente, vê-se que quem deveria dar informação não a domina, mesmo sendo a mais básica;

- B.** no **Posto de Turismo do Terreiro do Paço**, depois de conseguirmos entrar através de um acesso lateral, acessível mas não sinalizado – porque na entrada principal se encontra um degrau com 8 centímetros de altura –, deparámos com um balcão colocado a 1,15 m. Aí, as informações a que tivemos acesso consistiram em deixar-nos saber que não possuíam informação disponível sobre as acessibilidades; e aconselharam-nos a ver o sítio na Internet da *Accessible Portugal* e do *Portugal Acessível*. Relativamente a casas de banho acessíveis, o funcionário fez questão de se informar – também para seu próprio benefício, confessou, porque desconhecia totalmente onde poderia haver alguma, já que as do Pátio da Galé haviam encerrado

ao público. Depois de vários telefonemas, chegou a informação de que existiam na Ala Este da Praça do Comércio;

- C. no **Posto (provisório) da Rua Augusta**, nem a informação sobre a localização de uma casa de banho acessível nos foi facultada, tendo a funcionária lamentado não existir nenhuma publicação específica;
- D. no **Posto de Turismo dos Restauradores**, fomos informados de que, em geral, os museus e monumentos são acessíveis, mas claro que o Castelo de S. Jorge tinha os seus inconvenientes; no entanto, fomos informados de que aí podia ser emprestada uma cadeira de rodas.

Relativamente à existência de casas de banho adaptadas nas proximidades, disseram-nos que, na Praça dos Restaurantes, tal coisa não existia: devido às características dos próprios edifícios, as instalações sanitárias ficavam nas caves. Quanto a casas de banho públicas, essas «já para as outras pessoas são difíceis de encontrar...».

No que respeita aos transportes, ficámos a saber que o Metro tem estações acessíveis e que, possivelmente, o elétrico 15 também. Relativamente aos táxis MR, nem uma palavra;

- E. por último, o **Posto de Turismo no Aeroporto** foi aquele que nos deu um pouco mais de informação direcionada para a acessibilidade. Aí fomos informados de que o Aerobus é acessível; e relativamente a restaurantes acessíveis também nos deram alguns nomes²³⁴.

Para concluir, diremos que existem muitas outras profissões, como, por exemplo, a dos polícias – a quem geralmente as pessoas se dirigem procurando informações pontuais –, que também necessitam dessa formação; ou, pelo menos, de um guia ou mapa de acessibilidades,

²³⁴ Contudo, acreditamos que isso tenha acontecido apenas por mera coincidência, pois a funcionária que nos atendeu tinha acompanhado, há alguns anos, um grupo com turistas em cadeiras de rodas, o que a obrigou a informar-se mais sobre estas questões. E não se pode apenas depender da experiência fortuita de cada um, sendo importante e urgente haver uma formação destinada aos funcionários que trabalham nestes postos de informação, para que possam dar informação útil e fiável a qualquer turista em cadeira de rodas ou aos seus acompanhantes.

que a qualquer momento possam consultar. Todos estes recursos humanos que, de uma forma ou de outra, fazem parte da oferta turística de um destino, deverão estar sensibilizados e preparados para lidar com situações em que estejam envolvidos visitantes em cadeira de rodas. Isso só será conseguido através da implementação e difusão da Cultura da Acessibilidade, de que falámos na Parte A deste trabalho.

6.4 – PROGRAMAS DE VISITA

Anteriormente, referimos que os programas para turistas em cadeira de rodas deveriam possuir características específicas, e diversos profissionais do turismo (ver entrevistas b.4, c.1 e c.2) disseram que estes deveriam ser um pouco mais lentos e *leves*. Isto é, deve ter-se em consideração que uma pessoa em cadeira de rodas, para além de precisar de mais tempo para subir e descer do meio de transporte utilizado, gasta também um pouco mais de tempo nos percursos e nas visitas. Por isso, nos programas que lhes são destinados, devem ser incluídos menos pontos a visitar, de modo a que haja tempo suficiente para que essa experiência possa ser satisfatória e não frustrante.

Coloca-se agora, de novo, a questão do modo como o turista em cadeira de rodas viaja, isto é, se individualmente ou em grupo. Recordamos que, no primeiro caso, tudo será mais fácil, pois é possível adaptar os programas às limitações particulares dos turistas. Os grupos fechados serão sempre mais fáceis de conduzir do que os grupos abertos, pelos diversos motivos já anteriormente referidos. E, no fim, todos os visitantes gostam de visitar os principais pontos de interesse referidos nos guias e na Internet, acabando por querer ir aos mesmos locais.

No que diz respeito à elaboração de programas para estes visitantes, que é o foco deste ponto da nossa investigação, encontramos vários profissionais que se referiram a esta questão. Veja-se o caso dos guias-intérpretes, que consideram como um ponto fundamental um programa que tenha em consideração as limitações dos clientes. Ou mesmo um dos motoristas entrevistados, Gil (g.1), que diz que, em sua opinião, os programas turísticos para este tipo de clientes deveriam ser diferentes, uma vez que com eles se demora mais tempo e «estamos condicionados pelas casas de banho e aos sítios onde se pode parar e eles podem visitar», o que deveria ser tido em consideração por quem elabora esses programas. Este entrevistado também faz referência a situações desagradáveis quando nos programas se incluem visitas em locais de difícil acesso. Esse mesmo entrevistado refere que na cidade de Lisboa há áreas «que são mais difíceis para se trabalhar, pois os acessos são quase impossíveis, como é o caso de Alfama, mas há grupos que têm esse bairro no programa e já aconteceu duas cadeiras estragarem-se».

Por parte dos profissionais que trabalham nas agências de viagem, que são, efetivamente, quem elabora o programa, encontramos diversos e controversos posicionamentos. Há alguns

que, na tentativa de prevenir as dificuldades, optam por oferecer visitas panorâmicas, como se verifica tanto no que diz respeito às visitas que partem dos navios de cruzeiro, como foi referido pela Idalina (entrevista b.1), como na conceção de programas eventuais, como foi referido pela Margarida (entrevista b.3), que também se refere a “programas mais leves, tipo panorâmica”. Isso acontece por se considerar que as visitas panorâmicas exigem menor esforço, o que é verdade, uma vez que não obrigam a subir e descer repetidamente do autocarro.

No entanto, este tipo de visita panorâmica não permite um grande contacto com a cidade, e se alguns turistas em cadeira de rodas se satisfazem com esta opção, outros há que a consideram demasiado limitadora. O outro posicionamento consiste em apresentar-lhes um programa semelhante a todos os outros, como é referido na entrevista b.1, deixando a responsabilidade de o adaptar nas mãos dos profissionais que irão acompanhar o grupo. Esta solução corre o risco de desagradar a todos, sobretudo no caso dos grupos abertos. Os clientes com mobilidade normal poderão aborrecer-se com as demoras provocadas por subir e descer lentamente, dobrar e abrir cadeiras de rodas, instalar nelas os seus utilizadores, caminhar devagarinho ao ritmo destes; caso não haja tempo para visitar todos os pontos referidos no programa, protestarão, e com motivo. O cliente com mobilidade reduzida que compra o *tour* não sabe nada disto e poderá sentir-se diminuído ou mesmo enganado, pois pagou o mesmo do que os outros, mas não terá hipótese de fazer as mesmas visitas. Normalmente, acaba por se resignar e ficar sentado no autocarro à espera, o que certamente será penoso e humilhante – para além de poder gerar atritos com os motoristas, desejosos de relaxar um pouco nesses intervalos e sair do autocarro para descontraír.

Quando, no Verão de 2012, acompanhámos um *tour* da *Accessible Portugal*, verificámos ser possível criar, em Lisboa, um *tour* de 4 horas de visita de cidade equilibrado, indo ao encontro tanto dos interesses dos turistas em cadeira de rodas como dos seus acompanhantes²³⁵.

²³⁵ Evidentemente que esta agência, possuindo transporte adaptado, pode oferecer uma maior facilidade de movimentação a essas pessoas, mas este programa também poderá ser realizado num bus sem adaptações, desde que o visitante tenha alguma mobilidade.

Circuito: *Passagem pelo Padrão dos Descobrimentos / Paragem fotográfica junto à Torre de Belém (com ou sem descida, dependendo da vontade e limitações do cliente) / Visita à Igreja dos Jerónimos / Prova dos famosos pastéis de Belém (possibilidade de utilizar a casa de banho adaptada) / Passagem ou paragem no Alto do Parque Eduardo VII (dependendo do tempo) / Paragem de uma hora no Rossio (possibilidade de passeio e compras) / Passagem por Alfama.*

Este circuito permite ir ao encontro de diversos interesses: culturais, gastronómicos, fotográficos e de lazer e embora, à partida, não pareça muito inovador, apresenta-se como uma boa solução para os visitantes em cadeira de rodas, pois alterna passagens, paragens e visitas, não resultando nem cansativo nem demasiado genérico. Assim, os clientes não se cansam muito, têm tempo suficiente para todas as atividades e podem descobrir por si próprios o Centro da cidade, durante o tempo livre na Baixa. Foi concebido principalmente para clientes que venham pela primeira vez a Lisboa, pois dá uma boa visão geral da cidade.

Devemos, no entanto, ser mais ambiciosos e pensar em termos futuros. Se pretendemos que Lisboa se torne um destino turístico acessível, temos de considerar que haverá clientes que regressarão à cidade, querendo ver outras coisas. Numa tentativa de ir ao encontro do que atualmente está em voga, e que são as visitas temáticas ou específicas, a investigadora propõe-se criar algumas, que são simultaneamente temáticas e acessíveis, as quais serão apresentadas no âmbito das Considerações Finais.

6.5 – ASPETOS MAIS RELEVANTES DAS DIMENSÕES DA OFERTA

ACESSÍVEL EM LISBOA

Dada a extensão deste capítulo do trabalho, que se revelou necessária face à variedade de assuntos tratados, parece-nos ser de utilidade elaborar uma pequena síntese dos conteúdos antes debatidos.

Tendo em consideração os princípios do Design Universal, e a Lei portuguesa como base (Decreto-Lei nº 163/2006), verificamos que Lisboa ainda não é uma cidade adaptada e fácil de visitar para um visitante em cadeira de rodas. Recentemente, no entanto, tem havido alguma atenção para o problema – e algum esforço por parte das entidades responsáveis –, mostrando interesse em que a cidade se adapte, tornando-a cada vez mais acessível.

Assim, no que respeita à dimensão tangível da oferta turística acessível de Lisboa, verifica-se que os hotéis, os museus, e os transportes são os aspetos que mais têm sido intervencionados no sentido de oferecerem condições para que um visitante em cadeira de rodas possa usufruir devidamente da sua visita.

No que toca aos hotéis, encontramos já um número elevado de unidades apresentando quartos adaptados, sejam estes de raiz ou por terem recebido obras nesse sentido, o que segue de acordo com Darcy e Buhalis (2012) quando dizem ser este, em geral, o subsector do turismo onde as normas de acessibilidade mais se têm vindo a aplicar; Lisboa não foge à regra. As unidades mais recentes, sujeitas desde a sua conceção ao cumprimento da Lei em vigor, têm maiores probabilidades de apresentar boas condições de acessibilidade. Relativamente às outras unidades já existentes, a Lei apresenta o prazo limite de 2017 para que essa adaptação seja feita. Até lá, o princípio do uso equitativo do Design Universal continuará a ser posto em causa.

Encontramos, todavia, algumas situações irregulares que consideramos graves. Algumas unidades mais recentes ainda apresentam falhas, o que é indesculpável; as adaptações feitas em unidades já existentes nem sempre se apresentam como as melhores. Sabemos que, nos edifícios mais antigos, tais adaptações nem sempre são fáceis, devido às suas próprias limitações estruturais; mas, por vezes, não se entende a razão por que não foi levada a cabo a

total adaptação da unidade hoteleira. Damos como exemplo uma rampa que está no projeto e acaba por não ser construída, ou a criação de um quarto adaptado, mas cujo acesso não o é. Verificam-se falhas que seriam fáceis de evitar, que podem ir desde as torneiras inapropriadas, aos varões demasiado altos nos roupeiros, ou a rampas excessivamente íngremes e estreitas. Uma falha recorrente é a excessiva altura do balcão de *check-in*; e se porventura existir uma parte do balcão rebaixada, ela é normalmente de difícil acesso, situando-se numa área lateral de passagem, ou então está a ser utilizada para outras funções. Estes são pormenores para alguns, mas aspetos essenciais para outros.

Achamos no mínimo curioso que, embora já existam bastantes hotéis com acessibilidade na cidade – atualmente, 109 unidades possuem acesso e quartos adaptados, como apresentámos no Anexo IV.5 –, se continuem a utilizar outros que, apesar de não terem as melhores condições de acessibilidade, recebem grande número de turistas em cadeira de rodas²³⁶. Provavelmente, tal preferência é devida ao preço e contratos de *allotment* com diversos operadores que, sem terem em atenção os critérios de acessibilidade, aconselham estas unidades aos seus clientes, os quais se vão adaptando à situação. Ou então, também devido à falta de divulgação da capacidade já existente em inúmeras unidades hoteleiras.

No que diz respeito aos transportes, registou-se em 2012 uma grande melhoria, com o licenciamento dos táxis MR, cuja existência constitui um grande passo no desenvolvimento das acessibilidades na cidade. Também ao nível dos autocarros se verifica que as empresas públicas têm vindo a modernizar a sua frota e, lentamente, vão apresentando cada vez mais carros adaptados. Um aspeto negativo tem a ver com as próprias paragens, pois, muitas vezes, o veículo é acessível mas as paragens não o são. Outro senão, na perspetiva do Turismo Acessível, é que o critério da criação das linhas acessíveis não parece contemplar preocupações ao nível turístico, como museus ou outros locais de interesse.

O Metro é também outra possibilidade de deslocação para visitantes em cadeira de rodas, mas com algumas condicionantes; atrevemo-nos mesmo a dizer, demasiadas condicionantes. Por algum motivo, as pessoas em cadeira de rodas não podem entrar na gare do Metro sem terem de chamar alguém para lhes dar apoio; por vezes, há elevadores avariados, ou o apeadeiro não é 100% acessível, apresentando uma grande distância ou elevação até à carruagem.

²³⁶ Referimo-nos ao Hotel Roma, cuja entrada apresentámos na Fig. 47; esta unidade hoteleira colaborou ativamente no nosso trabalho, fornecendo à investigação vários formulários preenchidos.

Relativamente aos transportes privados, tem-se verificado uma evolução positiva, existindo hoje uma oferta bastante alargada, que apenas necessita de maior divulgação. Verifica-se, no entanto, que existem ainda situações em que se fazem maus investimentos: por exemplo, adquirir um autocarro apenas com placa elevatória onde, depois de subir, a pessoa tem de sair da cadeira de rodas e ocupar um lugar normal, implicando ou que essa pessoa consiga andar, ou que seja transportada em braços – ou seja, condicionando muito a utilização de um equipamento dispendioso e entrando em conflito com o Princípio da Flexibilidade do Uso do Design Universal, ou mesmo o ponto 1 do Conceito Europeu da Acessibilidade, que prescreve que o meio físico acessível deve ser Respeitador, isto é, deve respeitar a diferença sem colocar em causa a dignidade da pessoa.

Ainda no que diz respeito aos autocarros de turismo adaptados, estes, deveriam ser ainda em maior número, de modo a permitir que, por exemplo, os visitantes que chegam em cruzeiro pudessem participar mais facilmente em todos os *tours* e não dependerem tanto dos *tours* adaptados, que acabam por não se realizar muitas vezes, devido ao preço e ainda outras condicionantes. Só através da possibilidade de escolha podemos ter uma oferta realmente mais alargada e inclusiva.

No que se refere ao Espaço Público, verificamos que em Lisboa este é, seguramente, o aspeto mais problemático no que se refere ao desenvolvimento do Turismo Acessível: o investimento público não tem acompanhado os investimentos do setor privado. Impõe-se uma urgente intervenção no sentido de melhorar a acessibilidade dos passeios, tanto ao nível da qualidade do piso como ao seu rebaixamento, que é a principal queixa dos visitantes da cidade, como veremos no próximo ponto do trabalho.

Mas também outros aspetos devem ser considerados, como o mobiliário urbano, na maior parte das vezes mal concebido e principalmente mal colocado, transformando-se, muitas vezes, num obstáculo para quem apresente mobilidade reduzida. No decorrer do trabalho de campo, verificámos muitas dessas situações, principalmente na área da Baixa, onde tanto sinais de trânsito como papeleiras dificultavam ou impediam a passagem a uma cadeira de rodas. Em Belém, encontrámos também obstáculos móveis, como os automóveis mal estacionados em cima dos passeios.

Também ao nível da restauração verificámos falhas relevantes, havendo ainda poucas unidades que possam, realmente, ser consideradas acessíveis. Isto deve-se não só ao facto de muitos desses estabelecimentos se encontrarem em edifícios antigos, onde as obras de adaptação são difíceis e dispendiosas, mas também devido ao critério, que aparece na lei portuguesa, de considerar a área de 150 m² como limite mínimo para se ter ou não obrigação de cumprir as regras de acessibilidade. O critério deveria ser antes baseado nas probabilidades da utilização desse espaço por alguém em cadeira de rodas e, dessa forma, toda a área da Baixa, por exemplo, deveria desenvolver condições de acessibilidade. E para além do acesso e das casas de banho adaptadas, também outros aspetos, como o mobiliário utilizado, deveriam ser considerados.

Ao nível dos Museus, Palácios e Monumentos já muito se tem feito, mas há uma dificuldade de raiz que decorre do facto de estes equipamentos quase sempre se situarem em edifícios históricos (ou por o serem eles próprios), onde a tarefa de proceder a intervenções varia entre o complicado e o impossível. Há ainda o problema da divergência de opiniões sobre o possível e o necessário e a própria estética das alterações. Estes são diálogos que se revelam sempre muito difíceis quando novos elementos são introduzidos.

No que diz respeito às Salas de Espetáculo e Divertimentos, verificamos que o maior problema não é a falta de lugares para cadeiras de rodas, mas sim o facto de, de acordo com o Decreto-Lei 163/2006, ser exigido que esses locais se encontrem distribuídos pelos vários pontos da sala (embora se abra exceção nos edifícios antigos, onde isso seja impraticável), e que haja sempre ao lado um lugar para o acompanhante, coisa que nem sempre se verifica. Imperam, no entanto, as regras do bom senso e oferece-se, apesar de tudo, a possibilidade de usufruir da maioria desses espaços; as Casas de Fado são, sem dúvida, os casos mais problemáticos.

Por último, devemos ainda fazer referência a uma outra importante atividade de lazer, que são as compras. Veja-se que, de acordo com a OTL (2013b p. 60), esta foi a segunda atividade mais realizada na cidade, com 59,6% dos visitantes inquiridos a afirmarem terem efetuado compras, tendo por isso a investigadora considerado como fundamental uma análise dos locais onde essa atividade tem lugar: as lojas. Em Lisboa, apresentam-se duas realidades diversas: os Centros Comerciais, que se verifica estarem melhor preparados para receber pessoas em cadeira de rodas; e o comércio tradicional, sem dúvida o mais problemático, apresentando grandes falhas ao nível das acessibilidades. No estudo aprofundado por nós realizado, que teve

a Rua Augusta como espaço de amostra e cujo resultado foi apresentado no Anexo IV.16, verifica-se que, das sessenta e quatro lojas aí existentes, apenas cinco pertencem ao nível 1 de acessibilidade e vinte e quatro ao nível 2.

Mas, tal como vimos na Parte A deste trabalho, nomeadamente, no ponto 3.2.3.1 – *O Turismo e as Acessibilidades*, não basta haver condições físicas; também é muito importante que as pessoas que mais contato estabelecem com os visitantes, ao nível da atividade turística, os saibam receber e responder às suas necessidades. Muitas vezes, nunca é demais repetir, a ação do elemento humano consegue ultrapassar muitas barreiras físicas que se apresentam. Sabemos que o **elemento humano** é fundamental para a prática da atividade turística, sendo a hospitalidade um dos pontos de referência para a escolha de um destino. Portugal apresenta-se como um “país hospitaleiro”. Ainda assim, de acordo com a nossa investigação, no que respeita ao sucesso do Turismo Acessível e à sua prática em Lisboa verificamos que nem todos os profissionais relacionados com o turismo o encaram do mesmo modo. Nem todos eles estão devidamente preparados, pelo que se impõe a realização de mais ações de formação, de modo a disponibilizar-lhes conhecimentos indispensáveis; muitas vezes, são os próprios a reconhecer as suas falhas e a necessidade de formação.

Pese embora este ser um assunto complementar ao tema que agora nos motiva, julgamos que seria frutuoso que os serviços turísticos pudessem ter mais colaboradores que se desloquem, eles próprios, em cadeira de rodas, não só por razões da sua integração social mas também pela mais-valia que eles poderiam representar para o conhecimento das condições da oferta.

Relativamente às agências de viagem, verifica-se certamente uma tentativa de adaptação, procurando respostas para as necessidades especiais destes clientes. Um dos entrevistados afirma mesmo que a situação tem melhorado: existem hoje mais condições para trabalhar, visto haver hotéis e autocarros adaptados, o que não acontecia num passado recente. Um dos nossos entrevistados apostou mesmo na criação de pacotes turísticos para pessoas com deficiência. Que sejam do nosso conhecimento, há já, pelo menos, três agências de viagens a operar em Portugal que se especializaram neste tipo de procura.

Ao nível da direção dos hotéis, parece haver principalmente uma grande preocupação em cumprir o que está estipulado por Lei, o que poderá explicar o reduzido número de quartos adaptados na maioria das unidades hoteleiras. Numa posição bem diferente, ambos os

elementos de direção de hotéis que entrevistámos demonstraram grande conhecimento e sensibilização para as questões da acessibilidade e reconhecem a importância de as unidades hoteleiras facultarem formação aos seus funcionários, principalmente àqueles que se encontram na receção. Portanto, ao nível da hotelaria – desde que isso não implique grandes investimentos que não possam ser rentabilizados –, o Turismo Acessível aparenta ter possibilidades de se desenvolver na cidade.

Os rececionistas entrevistados estavam, na sua maioria, a par das características de acessibilidade nas unidades hoteleiras em que trabalham, o que, já por si, é um fator bem positivo, pois a informação correta sobre a acessibilidade na unidade hoteleira é essencial. Embora todos estivessem sensibilizados para a forma como deveriam receber um cliente em cadeira de rodas – ao nível da cortesia e da atenção especial que este exige – só alguns dos entrevistados referiram tentar estabelecer um contato com o próprio cliente, e não apenas com o acompanhante. O assunto onde estes profissionais apresentam mais lacunas respeita às informações sobre a acessibilidade das atrações e estabelecimentos de restauração da cidade; os próprios rececionistas o reconheceram, quando os confrontámos com a realidade daquilo que recomendavam, tendo manifestado interesse em obter mais informação, para assim poderem prestar um melhor serviço.

No campo da informação, os Postos de Turismo revelaram gravíssimas lacunas no conhecimento sobre a acessibilidade na cidade, tanto mais difíceis de entender quanto a sua função é, justamente, *informar*. Sendo esses postos de turismo da responsabilidade da Associação do Turismo de Lisboa (ATL), consideramos urgente que esta entidade tome medidas no sentido de melhor preparar o seu pessoal, possivelmente através de cursos de formação, apesar de nos ter sido dito, em entrevista realizada a um seu representante (ver entrevista h.4), que a ATL não tem “por hábito dar formação”. Consideramos ainda que esta entidade também se deveria debruçar sobre uma nova estratégia de *marketing* que inclua o Turismo Acessível, o que não será muito difícil, tendo em conta que tanto a entrevista acima referida, como a própria diretriz do TLX14, ambas apresentadas no Ponto 5.2 – *Outras Entidades*, revelam haver preocupações nesse sentido por parte da mesma.

No que respeita aos motoristas de turismo, estes apresentam um discurso interessante, que revela, por vezes, uma dicotomia entre aquilo que fazem e aquilo que pensam. Isto é, como profissionais, eles dão todo o apoio aos turistas em cadeira de rodas, mas nem todos ficam

contentes por terem de o fazer, o que transparece no facto de quase todos eles mostrarem uma reação negativa ao imaginarem a hipótese de trabalhar com um autocarro adaptado, o que implicaria ter mais vezes este tipo de cliente. Percebe-se, porém, que esta atitude não deriva de má vontade pessoal, mas da previsão do relevante acréscimo de trabalho que teriam, sem qualquer contrapartida económica.

Na sua maioria, estes profissionais são favoráveis a cursos de formação, os quais acreditam poder contribuir para melhor ajudar este tipo de visitante e compreendê-lo, coisa que alguns acham difícil. Alguns motoristas revelam-se incomodados com o facto de o cliente não sair para as visitas, pois assim têm de ficar com ele no autocarro e deixam de ter esse tempo livre; questão que, como vimos atrás, seria solucionada se os operadores turísticos propusessem circuitos realizáveis por pessoas com mobilidade reduzida. Consideram que a sua tarefa é facilitada quando trabalham em equipa com um guia, apoiando-se mutuamente, e cuidando este dos aspetos da comunicação e da informação. Em geral, consideram que os clientes com mobilidade reduzida dão mais trabalho e, compreensivelmente, nem todos encaram bem esse facto. No entanto, estabelecem com frequência uma relação muito estreita com eles, apesar das barreiras da língua.

Os guias-intérpretes são um canal privilegiado para a transmissão da informação sobre as acessibilidades de Lisboa, podendo aconselhar as áreas e atrações mais acessíveis e evitando ao visitante muitas situações constrangedoras. Para o fazerem eficazmente, é necessário que possuam sensibilidade perante as dificuldades apresentadas pelos turistas e conhecimento sobre os espaços que vão visitar. Para que o relacionamento com o visitante em cadeira de rodas resulte numa viagem de sucesso para ambos, os profissionais deverão seguir um conjunto de boas práticas. Essas práticas permitirão não só proceder a um bom acompanhamento do visitante, ao nível individual, mas também à adoção de uma postura correta perante as tensões implícitas num grupo, de modo a manter um bom ambiente e uma experiência turística aprazível.

Acabámos de analisar a oferta turística de Lisboa em termos de acessibilidade, tanto na sua dimensão física como na dimensão humana, pelo que cremos ser possível apresentar um resumo da situação em que a capital se encontra, em termos do seu desenvolvimento como destino turístico acessível. Assim, tendo por base as quatro fases referidas por Montes e Aragall (2009), apresentadas no Ponto 3.2.3.3 – *Como criar um destino turístico acessível?*,

podemos constatar que, na cidade de Lisboa, apenas se iniciou o processo que permite esse desenvolvimento, estando já ultrapassada a primeira fase, que é a da “Sensibilização”. Entrámos agora na segunda fase, que consiste no “Pôr em marcha”, a que se seguirá a fase do “Desenvolvimento e Fortalecimento” e vindo, por último, a “Diferenciação e Consolidação” do destino turístico.

Mas, como estes autores afirmam, tal evolução não se processa de forma linear, podendo estarem a ser postas simultaneamente em marcha diversas etapas, referentes a diferentes fases do processo. Assim, observando o Quadro 15, podemos ver que etapas já foram concluídas, quais as que estão a decorrer e quais as que se encontram ainda em falta. Tenhamos em consideração que cada destino turístico terá as suas particularidades, podendo os processos de desenvolvimento apresentar sequências algo diferentes.

Quadro 15 – Etapas para o desenvolvimento de um destino turístico acessível: Lisboa

| DOZE ETAPAS APRESENTADAS POR MONTES E ARAGALL (2009) | SITUAÇÃO ATUAL EM LISBOA |
|---|---|
| 1. Tomada de consciência de que o turismo para todos traz benefícios para múltiplos agentes. | O Turismo Acessível ainda não é visto por todos como economicamente importante e sim como um transtorno, pois acarreta despesas de adaptação que nem sempre são bem-vindas. A adaptação do ambiente vai-se realizando sobretudo no intuito de cumprir a Lei, como se verifica já nos edifícios públicos e também nos hotéis, transportes e outros equipamentos. Faltam os incentivos económicos para aumentar o interesse. |
| 2. Integrar as preocupações dos responsáveis (definir responsabilidades) | Estas preocupações já têm vindo a ser, de certo modo, integradas, estando patentes ao nível legislativo através do DL 163/2006 e do PENT. A inclusão destas preocupações na revisão do PENT foi de extrema importância. |
| 3. Cooperação/ <i>networking</i> entre os diversos Agentes no destino turístico | Ainda não se verifica, estando, muitas vezes, os agentes a trabalhar isoladamente. O Turismo de Portugal tem tido ações com o objetivo de incentivar a cooperação entre os agentes turísticos; a CML tem conjugado esforços de diversos agentes, envolvidos principalmente no âmbito do PAPL. |
| 4. Inclusão dos viajantes e localização das pessoas afetadas | Nota-se já um esforço no sentido de adaptar várias infraestruturas ligadas ao turismo, como aeroportos, hotéis, museus, etc., tendo como objetivo a inclusão dos viajantes. Também há um esforço para sensibilizar os recursos humanos, através de ações de formação, como as que foram realizadas pelo antigo GAM ou as estão previstas no Plano de Formação Externa 2015 do INR ou, ainda, o Pacote formativo intitulado “Turismo Inclusivo”, da parceria Perfil e Centro de Educação para o cidadão Deficiente de Mira Sintra. |
| 5. Desenvolvimento e implementação de “Boas Práticas” | O Turismo de Portugal tem desenvolvido ações nesse sentido, como o lançamento dos <i>Guias de Boas Práticas em Hotelaria e Turismo Ativo</i> , devendo-se seguir agora mais publicações referentes a outros setores essenciais para o turismo, como, por exemplo, os transportes e a restauração. |
| 6. Desenvolvimento do produto e do <i>Marketing</i> | Este tipo de turismo tem-se vindo a afirmar em Lisboa principalmente devido aos cruzeiros, mas pouco foi ainda feito para a afirmação de um produto que se enquadre numa oferta acessível; também nenhuma ação de <i>marketing</i> foi até agora desenvolvida no sentido de dar a conhecer os (poucos) recursos já existentes. A acessibilidade relacionada com a Marca Lisboa terá de ser uma realidade futura imprescindível, devendo ser uma tarefa, principalmente, da incumbência da ATL. |
| 7. Garantia de acessibilidade como critério de seleção de contratação pública e/ou privada e atribuição de concessões | Inexistente; mas seria, certamente, uma medida eficaz e inovadora, que poderia contribuir para uma mais rápida implementação da acessibilidade. |
| 8. Gestão do Relacionamento | Inexistente. |
| 9. Avaliação contínua do impacto destas Medidas | Inexistente. |
| 10. Plano estratégico para tornar o destino Acessível | Ainda não existe um Plano Estratégico Específico com esse objetivo para Lisboa; no entanto, o TLX 14 já faz referência ao incentivo da melhoria das acessibilidades. |
| 11. Análise do destino turístico do ponto de vista da acessibilidade | Para a criação do PAPL teve de se fazer um trabalho de análise ao nível de vários aspetos da acessibilidade na cidade. Nesse sentido, também o presente trabalho pretende dar algum contributo. |
| 12. Mobilização e qualificação dos fornecedores de serviços turísticos | Pouco foi feito até hoje em Lisboa, embora, através do Turismo de Portugal, existam já alguns mecanismos que permitam a qualificação dos fornecedores de serviços turísticos. Neste âmbito, os projetos certificadores como o Selo Acesso, o ICVM e a CT144, são essenciais. |

Fonte: Elaboração própria, baseada na informação compilada e em Montes e Aragall (2009)

Numa outra perspetiva, de acordo com Prescott (2012), deve haver uma estratégia para o Turismo Acessível baseada em cinco princípios. O primeiro princípio está mais relacionado com as barreiras físicas. O segundo interrelaciona as barreiras físicas e as barreiras de informação. Os três últimos fundam-se nas barreiras humanas. De acordo com esses princípios, analisemos em que ponto da situação se encontra Lisboa:

- 1) **o Turismo Acessível deve ser uma experiência sem falhas**, isto é, não pode haver um espaço acessível logo seguido doutro não acessível – como se verifica em tantos passeios da cidade de Lisboa, onde de um lado há rebaixamento do passeio e do outro este já não existe, ou o caso de um hotel em que há um quarto adaptado, mas não se consegue entrar no elevador para aí chegar, ou ainda uma linha acessível de autocarros em que um dos veículos é adaptado, mas o próximo já não. Tudo isto são graves barreiras para quem se desloca em cadeira de rodas e comprometem a sua experiência turística;
- 2) **no Turismo Acessível devem ser estabelecidas e transmitidas expectativas realistas**, ou seja, deve haver uma informação correta e uma sinalética apropriada quanto à acessibilidade de um local. Por exemplo, uma loja cuja entrada se apresente acessível deve ter o seu espaço interior também acessível; e isso deve ser possível saber antes de se entrar, através de uma sinalização própria. Ao designar uma casa de banho de acessível, ela deve cumprir todas as regras de acessibilidade exigidas; se isso não acontecer, é preferível dizer que não é acessível. Em Lisboa, as lojas não têm sinalização de acessibilidade e as casas de banho acessíveis existem, mas muitas vezes são utilizadas para outros fins, nem que seja temporariamente. Quando se diz que um monumento é acessível, ele deveria ser totalmente acessível e, caso o seja apenas parcialmente, deve existir essa indicação; por exemplo, em Lisboa, atrações importantes são apenas parcialmente acessíveis, como é o caso da torre de Belém ou do Mosteiro dos Jerónimos. Também é importante conhecer o nível de acessibilidade, isto é, se é possível a visita de um modo autónomo ou se é necessário um acompanhante. Só perante este tipo de informação correta e completa se poderão desenvolver expectativas realistas;
- 3) **no Turismo Acessível, o que é semelhante pode ser diferente**, isto é, nem todos os casos são iguais: mesmo entre pessoas de cadeira de rodas há graus de incapacidade diferentes, e aquilo que uns fazem apresenta-se por vezes

impossível para outros. Também o tipo de cadeira de rodas utilizada se revela como um elemento determinante, tal como a capacidade física do acompanhante. Por outro lado, os interesses e motivações das pessoas de cadeira de rodas são semelhantes aos dos visitantes sem mobilidade reduzida e, por isso, gostariam de fazer as mesmas visitas: podemos, assim, dizer que o diferente pode ser semelhante. Estas questões colocam-se relativamente à cidade de Lisboa. Alfama e o Castelo de S. Jorge são importantes pontos turísticos, atraindo imensos visitantes; mas a sua visita é quase impossível para um visitante em cadeira de rodas. Também o facto de alguém em cadeira de rodas ter conseguido fazer uma visita a Alfama, como presenciou a investigadora, não significa que todos o conseguirão fazer, se as condições de acessibilidade não forem melhoradas.

- 4) **o Turismo Acessível apresenta-se como uma mais-valia, sendo uma oportunidade para melhores negócios.** Este princípio é relativo: no que diz respeito aos negócios privados, nem sempre se verifica. Veja-se, a este respeito, o caso dos restaurantes no centro de Lisboa, cuja adaptação implica diminuição do espaço a rentabilizar, aumento de renda e investimento ao nível de obras, que muitos proprietários não suportam, mesmo quando sensibilizados para as questões de acessibilidade. As adaptações, que se apresentam como a situação mais frequente em Lisboa, são mais dispendiosas e difíceis do que as construções de raiz. Por outro lado, às vezes seriam necessárias apenas pequenas alterações para tornar os espaços mais acessíveis, como é o caso de muitas lojas em Lisboa. Em muitos destes espaços comerciais bastaria colocar uma pequena rampa, ou ter em atenção o espaço livre entre expositores, para permitir a sua utilização por alguém em cadeira de rodas, constituindo assim, sem dúvida, uma mais-valia que muito contribuiria para uma melhor imagem da acessibilidade de Lisboa;
- 5) finalmente, é preciso que haja **equilíbrio entre as preocupações ao nível ambiental, estético, económico, social e cultural, no sentido de preservar a autenticidade.** Lisboa encontra-se numa fase inicial de implementação do Turismo Acessível, o que nos permite ter ainda em conta este princípio. Por exemplo, para transformar a área de Alfama ou do Castelo em espaços acessíveis, poder-se-ia seguir o exemplo de Óbidos (ver Fig. 57), onde se encontram passadeiras centrais de lajes de grande dimensão, sob a qual passam os canos e cabos, mas que permitem, simultaneamente, o fácil acesso para os turistas em

cadeira de rodas.²³⁷ Esta solução permite um equilíbrio estético, ambiental e económico e, como vimos, fundamentado na tradição. Também se poderiam utilizar soluções semelhantes às que foram introduzidas em Lagos (ver Fig. 58), com rampas ao lado de degraus; mas essa solução implicaria a existência de vias um pouco mais largas do que muitas das que se encontram nos bairros típicos de Lisboa; e o empedrado é, como temos visto, um piso pouco amigável para os utilizadores de cadeira de rodas.

Figura 57 – Laje central em Óbidos



Fonte: Óbidos (IC, 2012)

Figura 58 – Rampa de empedrado (Lagos)



Fonte: Lagos (IC, 2013)

Verificamos que, em Lisboa, na maioria dos passeios públicos e nas passadeiras para travessia de peões, onde a acessibilidade se apresenta essencial, ela é ainda inexistente ou, na melhor das hipóteses, difícil, o que se revela como um grave obstáculo à implementação e desenvolvimento do Turismo Acessível.

Nas muitas adaptações que ainda se verifica serem necessárias em Lisboa, devemos ter em conta a regra do bom senso, pois só assim poderemos obter os equilíbrios fundamentais para a aceitação e desenvolvimento das regras de acessibilidade, como é o balanço entre os gastos que se vão realizar e os benefícios que se vão obter. Tal como referimos anteriormente, no ponto 3.2.3.3 – *Como criar um destino turístico acessível?*, devemos partir sempre da regra

²³⁷ Esta solução é, aliás, tradicional em muitas cidades e vilas antigas, cujas ruas inclinadas, de outra forma, seriam intransitáveis para peões. A solução, caso fosse seguida em Lisboa, seria aplaudida com entusiasmo, e não apenas pelas pessoas que usam cadeira de rodas – desde logo, por exemplo, facilita a caminhada de quem utilize calçado com «tacão fino», como acontece com tantas senhoras.

Mais vale não fazer do que fazer mal, pois o último caso corresponde a um gasto inútil de tempo e recursos financeiros.

Em Lisboa, apesar de lentamente já se ter avançado no sentido de adaptar a cidade e os seus serviços, verificam-se ainda falhas importantes a colmatar, as quais resultam tanto da falta de conhecimento como do facto de o Turismo Acessível ainda ser considerado como uma exceção – uma tentativa dispersa para responder, naquele caso e naquele momento, às necessidades daquele visitante. Tendo em conta que as necessidades apresentadas podem ser muitos diferentes, não constituindo um padrão fácil de estabelecer, só através da Cultura da Acessibilidade, de que nos fala Devile (2009b e 2014) e que referimos na Parte A deste trabalho, conseguiremos atingir um patamar de desenvolvimento das acessibilidades que possa corresponder a todas elas.

Afirmaremos, então, que apesar de ainda estar muito por fazer em Lisboa no que diz respeito ao Turismo Acessível, este é o momento certo para que se implementem e desenvolvam as estratégias corretas, para que a cidade se possa tornar num destino turístico acessível de sucesso, tendo em conta o exemplo de outros destinos, como, por exemplo, Barcelona, tal como referimos na Parte A, no ponto 3.6.2 – *Destinos turísticos acessíveis: caminhos e estratégias para o seu desenvolvimento*. Embora seja utópico pretender transformar uma cidade histórica, como Lisboa, num destino 100% acessível, devemos também considerar que talvez nem seja isso que é pretendido pelos visitantes que aqui vêm.

Veremos, seguidamente, quem são e o que querem os visitantes em cadeira de rodas que visitam esta cidade.

7 – A PROCURA TURÍSTICA ACESSÍVEL

Um dos objetivos deste trabalho é conhecer melhor a procura do turismo acessível em Lisboa, no sentido de conseguir um conhecimento seguro dos desejos, motivações e necessidades dos seus visitantes – neste caso, os que viajam em cadeira de rodas –, para que o destino turístico possa responder às suas expectativas.

Apesar das dificuldades encontradas para conseguir uma amostra cientificamente válida, num processo já detalhadamente explicado no ponto 4.3 – *Recolha de Dados*, era fundamental ter uma visão abrangente das diversas situações passíveis de serem encontradas no que diz respeito a esses visitantes. Assim, tal como já anteriormente referido, optámos por estudar tanto os turistas como os visitantes do dia, tendo em conta que as suas experiências podem ser diferentes. Utilizámos, para isso, uma metodologia quantitativa – inquéritos que foram aplicados à amostra de turistas e visitantes do dia –, mas utilizámos igualmente uma metodologia qualitativa – entrevistas, que realizámos também a um pequeno grupo de turistas e visitantes do dia. Visto que muitos dos temas tratados nestes dois instrumentos de recolha são comuns, optámos por apresentar, sempre que possível, os resultados dessas metodologias em conjunto, embora os resultados sejam identificados autonomamente na sua apresentação.

7.1 – CARATERIZAÇÃO DA POPULAÇÃO INQUIRIDA E ENTREVISTADA²³⁸

A amostra da população-alvo que foi possível obter neste trabalho, através dos inquéritos, divide-se em dois grupos: **turistas** (48 inquiridos) e **visitantes do dia** (100 inquiridos). No primeiro grupo temos 19 homens e 29 mulheres e, no segundo, 44 homens e 56 mulheres. Assim, dos 148 inquiridos, temos um total de 63 homens (42,6%) e 85 mulheres (57,4%). Em ambos os grupos, a maioria dos inquiridos pertencia a agregados familiares compostos por 2 pessoas (52%) ou 3 pessoas (19,6%), como podemos ver no Anexo III.1.a.

No que diz respeito ao rendimento médio mensal dos agregados familiares, **encontramos a maior fatia dos inquiridos (41,9% das respostas), enquadrada no escalão dos 1001,00€ aos 3000,00€**, logo seguida do escalão dos 3001,00€ aos 5000,00€, com 29,7% das respostas. É principalmente no grupo dos visitantes do dia que o escalão do rendimento inferior a 1000,00€ é mais representativo. Verificamos também que, no escalão com rendimento mensal superior a 5000,00€, o grupo dos turistas apresenta números superiores ao grupo dos visitantes do dia, como se vê no Anexo III.1.b. Temos, ainda, um total de 14 inquiridos (11 turistas e 3 visitantes do dia) que não responderam a esta questão. Ou seja, relativamente à amostra trabalhada, há uma tendência para que o rendimento médio do agregado familiar do grupo dos turistas seja superior ao do grupo dos visitantes do dia.

O facto acima poderá estar relacionado com o nível de escolaridade apresentada pelos inquiridos (ver Anexo III.1.c), onde, apesar de a maioria ter frequentado o ensino secundário, com um total de 77 inquiridos (sendo 16 turistas e 61 visitantes do dia, representando 52% do total), se nota uma tendência para uma maior percentagem de frequência do ensino superior no grupo dos turistas, com 56,3% dos inquiridos, contra apenas 19% no grupo dos visitantes do dia.

Relativamente à idade, a **faixa etária mais representada, tanto no grupo de turistas como no dos visitantes do dia, é a dos 45 aos 64 anos**, com um total de 54 inquiridos, o que representa 36,5%. Encontramos como segunda faixa etária mais representada a dos 65 aos 74 anos, com 25% dos inquiridos totais. A classe etária menos representada é a dos jovens com idade inferior aos 25 anos, que reúne apenas 6,8% do total. No entanto, é preciso notar que, ao nível

²³⁸ Ver pontos 3.6 e 3.6.1., a propósito das características da população que se pretende representar.

do grupo dos turistas, tal percentagem é superior à do grupo dos visitantes do dia. Parece haver uma ligeira tendência para se registar uma idade mais avançada dos inquiridos pertencentes ao grupo dos visitantes do dia, em comparação com o grupo dos turistas, como se observa no seguinte quadro:

Quadro 16 – Grupos etários dos visitantes inquiridos

| | Turistas | | Visitantes do dia | | População Total | |
|---------------------|-----------|--------------|-------------------|--------------|-----------------|--------------|
| | N | % | N | % | N | % |
| Não responde | – | – | 2 | 2,0 | 2 | 1,4 |
| <25 | 7 | 14,6 | 3 | 3,0 | 10 | 6,8 |
| 25-44 | 8 | 16,7 | 15 | 15,0 | 23 | 15,5 |
| 45-64 | 18 | 37,5 | 36 | 36,0 | 54 | 36,5 |
| 65-74 | 8 | 16,7 | 29 | 29,0 | 37 | 25,0 |
| >75 | 7 | 14,6 | 15 | 15,0 | 22 | 14,8 |
| Total | 48 | 100,0 | 100 | 100,0 | 148 | 100,0 |

Fonte: Inquérito (2012/13)

Relativamente à atividade profissional (ver Anexo III.1.d), tanto no grupo dos turistas como no grupo dos visitantes do dia, a maior representação dos inquiridos é a dos reformados (com 48,6% do total); como a maioria dos inquiridos (60,1%) não se encontra na idade habitual da reforma, que em geral será a partir dos 65 anos, esta indicação permite inferir que muitos estarão reformados por invalidez.

No que diz respeito à nacionalidade, encontramos uma maior variedade entre o grupo dos turistas: 7 alemães, logo seguidos de 6 espanhóis e 6 britânicos, 5 franceses, 4 brasileiros e 4 italianos, 3 mexicanos e 3 americanos, entre representações menos expressivas. O grupo de visitantes do dia está principalmente representado pela nacionalidade britânica, com 90% dos inquiridos, sendo os outros 10% constituídos por 5 alemães, 3 americanos, 1 italiano e 1 sueco. Esta forte representação britânica resulta certamente das próprias condicionantes relacionadas com a recolha de informação, pois este questionário, tal como explicado na Metodologia, foi aplicado em dias em que se encontrava em Lisboa o navio *Independence of the Seas*, que transportava principalmente passageiros dessa nacionalidade.

Relativamente ao tipo de mobilidade, encontramos uma **predominância de inquiridos com limitações ao nível da mobilidade do tipo permanente**, a saber, 88,5% dos inquiridos, enquanto apenas 11,5% apresentava mobilidade reduzida temporária, mantendo-se mais ou menos essa proporção relativamente aos dois grupos (turistas e visitantes do dia), como podemos ver no quadro seguinte:

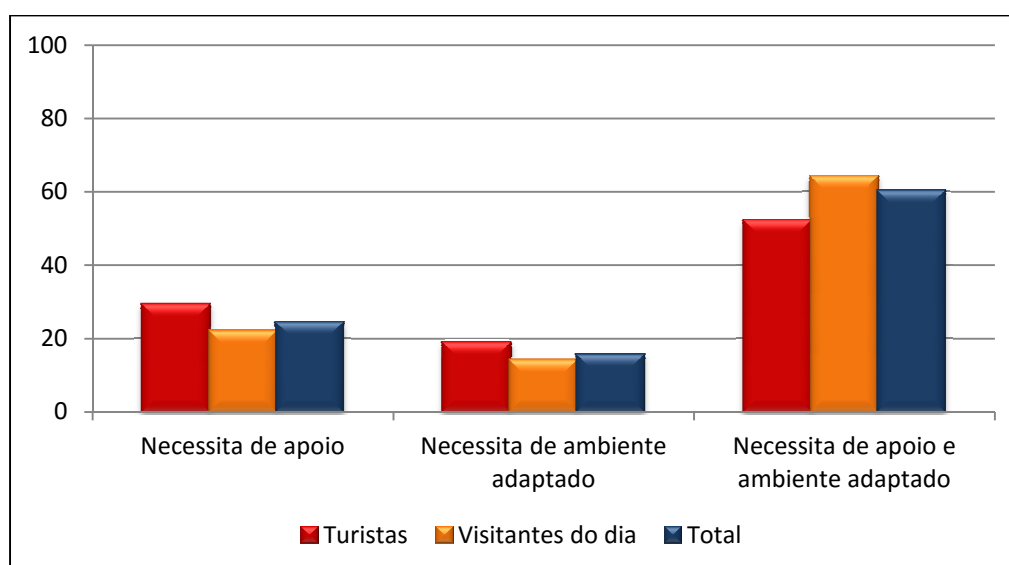
Quadro 17 – Tipo de deficiência motora face ao tipo de estada em Lisboa

| | Turistas | | Visitantes do dia | | Total | |
|-------------------|-----------|--------------|-------------------|--------------|------------|--------------|
| | N | % | N | % | N | % |
| Permanente | 41 | 85,4 | 90 | 90,0 | 131 | 88,5 |
| Temporária | 7 | 14,6 | 10 | 10,0 | 17 | 11,5 |
| Total | 48 | 100,0 | 100 | 100,0 | 148 | 100,0 |

Fonte: Inquérito (2012/13)

O facto de a deficiência apresentada ser permanente ou temporária irá influenciar fortemente a apreensão e apreciação dos destinos turísticos. Mas achámos ainda mais importante considerar o relacionamento entre esses visitantes e o espaço que os rodeia, isto é, qual o seu grau de autonomia na mobilidade, o que irá ser um ponto fulcral nas necessidades apresentadas, exigindo dos destinos turísticos adaptações mais ou menos aprofundadas. Assim, vejamos o gráfico seguinte:

Gráfico 1 – Autonomia na mobilidade face ao tipo de estada em Lisboa (%)*



*Percentagem calculada dentro de cada grupo e sobre o total da população inquirida (148 indivíduos)

No que diz respeito à forma como avalia a sua autonomia na mobilidade, encontramos a maioria da população inquirida (60,1%) dizendo necessitar de apoio, isto é, da assistência de alguém – para além do ambiente adaptado –, sendo a percentagem relativa a cada um dos grupos ligeiramente diferente, com 52,1% nos turistas e 64% nos visitantes do dia.

Relativamente ao grupo dos turistas, encontramos 29,2% dos inquiridos dizendo precisar apenas de apoio, isto é, não consideram necessitar de ambiente adaptado; por sua vez, 18,8% dos inquiridos deste grupo afirmam não precisar da ajuda de ninguém, desde que o ambiente esteja adaptado. Também no grupo dos visitantes do dia, embora numa proporção inferior, temos 22% dos visitantes que afirmam não precisar de ambiente adaptado, somente de apoio, e 14% que dizem apenas precisar de ambiente adaptado, dispensando o apoio. Estes valores permitem-nos inferir que, na população inquirida, **o grupo dos turistas apresenta uma autonomia na mobilidade ligeiramente superior ao grupo dos visitantes do dia.**

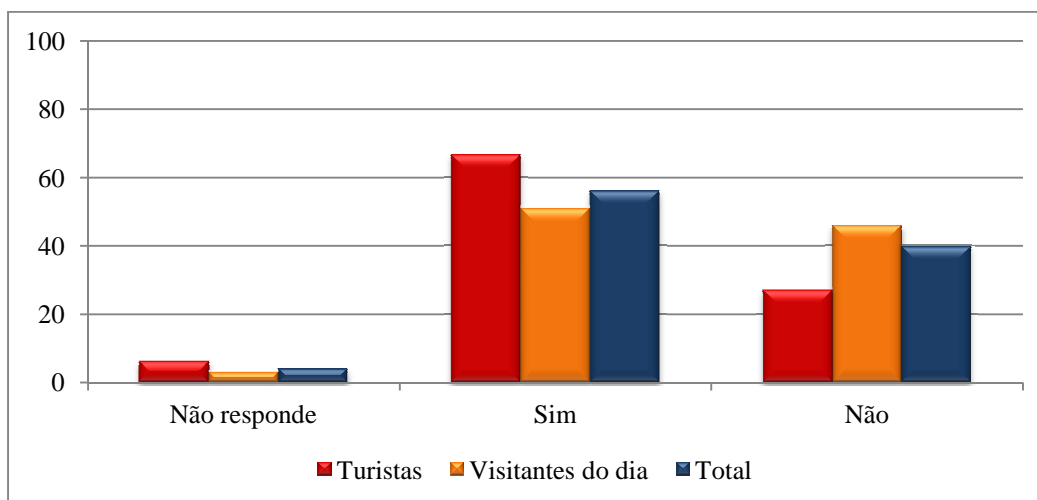
A autonomia na mobilidade²³⁹ apresenta-se como um aspeto fulcral no entendimento das necessidades dos visitantes e, tal como referimos na primeira parte deste trabalho (revisão da literatura), autores como Darcy e Buhalis (2011b) defendem que é a mobilidade e não a deficiência que deve ser estudada no que diz respeito ao turismo acessível; o facto de alguns inquiridos afirmarem que não precisam de ambiente adaptado, apesar de circularem em cadeira de rodas, tem certamente a ver com o facto de ainda serem capazes de andar curtas distâncias e/ou subir alguns degraus, o que lhes permite ultrapassar muitos dos obstáculos e

²³⁹ Não é demais destacar a importância das **condições de autonomia da mobilidade** dos visitantes, pois disso depende, em muito, o grau de dependência ao nível do ambiente adaptado:

1. há pessoas que conservam alguma mobilidade e que usam a cadeira de rodas apenas como uma forma de se sentirem seguras; normalmente, precisam apenas de algum **apoio** por parte de alguém que as ajude nas situações mais difíceis; são, na maior parte das vezes, idosos ou pessoas com doenças crónicas, e podem utilizar uma *scooter*, em vez da cadeira manual;
2. outros apenas precisam de um **ambiente adaptado** para se poderem manter autónomos, sendo estas, em geral, pessoas que assumiram bem a sua condição, congénita ou adquirida. Dividem-se em dois subgrupos:
 - a) o daqueles que possuem a capacidade física necessária para se deslocarem sozinhos em cadeira de rodas manuais (muitos deles escolhem cadeiras de liga leve, para obterem maior mobilidade e rapidez, e são geralmente os mais aventureiros, querendo pôr à prova os seus limites;
 - b) o daqueles que optaram por uma cadeira elétrica devido à sua fraca capacidade física ou impossibilidade de se moverem, mas que desejam ser autónomos;
3. por último, encontramos as pessoas que não têm capacidade para movimentar uma cadeira; estas pessoas são mais dependentes e a sua autonomia é reduzida, precisando sempre, além do **ambiente adaptado**, da ajuda de um **acompanhante** para se deslocarem.

não sentindo as dificuldades do mesmo modo que os outros mais dependentes. Vejamos, então, o Gráfico 2:

Gráfico 2 – Anda curtas distâncias e/ou sobe 3 degraus, face ao tipo de estada (%)*



*Percentagem calculada dentro de cada grupo e sobre o total da população inquirida (148 indivíduos)

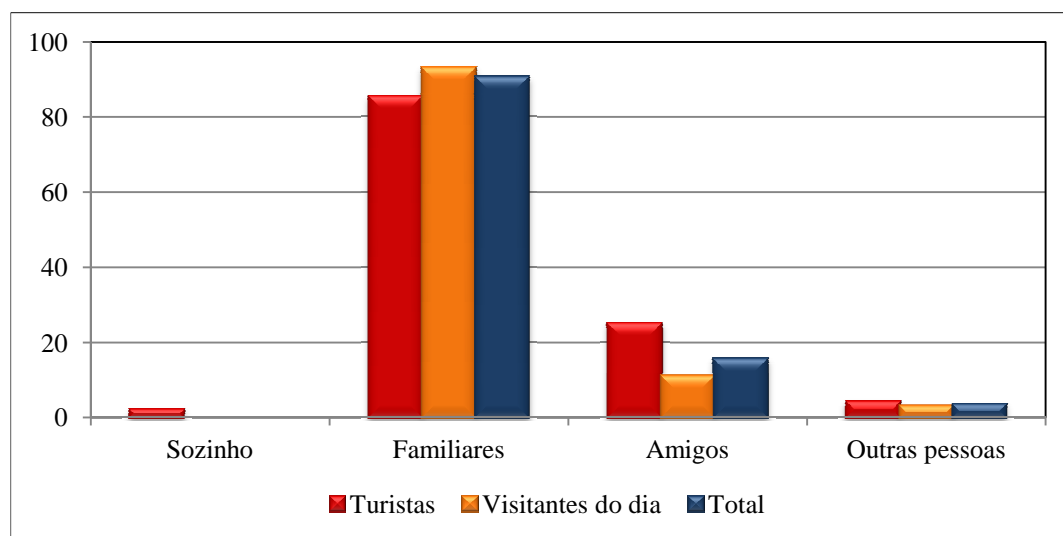
Assim, verificamos que no grupo dos turistas há uma percentagem relativamente elevada de pessoas que conseguem andar (66,7%), sendo esta bastante superior à dos visitantes do dia (51%), que aparecem, assim, mais dependentes do ambiente adaptado.

Podemos afirmar que existe uma elevada percentagem (56,1%) no total dos inquiridos que consegue andar e/ou subir 3 degraus, o que significa que conseguem ultrapassar alguns obstáculos, como subir e descer de um autocarro, ou subir dois ou três degraus à entrada de um monumento. Este facto irá condicionar toda a sua perceção do destino turístico e irá, por sua vez, permitir que destinos turísticos que não são totalmente acessíveis, como é o caso de Lisboa, possam ser visitados com sucesso por estes visitantes.

Verificamos que, **quando viajam, os inquiridos se deslocam principalmente em cadeira de rodas manual**. Assim, observámos no grupo dos turistas 46 pessoas que se deslocavam em cadeira manual e apenas 2 em cadeira de rodas eléctrica. No grupo dos visitantes do dia, encontrámos 87 no primeiro caso e 13 no segundo. Alguns inquiridos afirmam utilizar outros meios auxiliares de locomoção, para além da cadeira de rodas: 12 referem a bengala, 4 as canadianas, 2 o andarilho e 2 a scooter.

Em geral, estes inquiridos viajavam acompanhados, havendo apenas um inquirido do grupo dos turistas que se encontrava a viajar sozinho. Tal como se pode ver no Gráfico 3, **a maior parte dos inquiridos viaja com familiares**, com 90,5% das respostas; 15,5% dos inquiridos viaja com amigos, sendo a percentagem dos turistas nesta situação bastante superior, e 3,4% viaja com outros acompanhantes, podendo estes ser enfermeiros ou voluntários, ou mesmo pessoas contratadas para o efeito.

Gráfico 3 – Pessoas com quem viaja, face ao tipo de estada em Lisboa (resposta múltipla) %*



*Percentagem calculada dentro de cada grupo e sobre o total da população inquirida (148 indivíduos)

Visto que os familiares são quem mais acompanha estes visitantes, considerámos interessante ver com quantos familiares costumam eles viajar, para melhor podermos perceber o designado «fenómeno multicliente», a que nos referimos na parte A deste trabalho. Este fenómeno, tal como vimos anteriormente, e de acordo com alguns autores, consiste na probabilidade de estes visitantes, no intuito de terem um maior apoio, devido à sua mobilidade reduzida, serem eventualmente acompanhados por um grupo mais alargado de pessoas que eles próprios induzem ou no qual, pelo menos, têm um papel fulcral. Assim, observemos o Quadro 18.

Quadro 18 – Com quantos familiares viaja, face ao tipo de estada

| Nº de familiares | Turistas | | Visitantes do dia | | Total | |
|------------------|-----------|--------------|-------------------|--------------|------------|--------------|
| | N | % | N | % | N | % |
| 0 | 1 | 2,1 | 0 | 0 | 1 | 0,7 |
| 1 | 16 | 33,4 | 53 | 53,0 | 69 | 46,6 |
| 2 | 11 | 22,9 | 12 | 12,0 | 23 | 15,5 |
| 3 | 9 | 18,8 | 13 | 13,0 | 22 | 14,8 |
| 4 | 5 | 10,4 | 12 | 12,0 | 17 | 11,5 |
| 5 | 2 | 4,1 | 3 | 3,0 | 5 | 3,4 |
| 6 | 1 | 2,1 | 3 | 3,0 | 4 | 2,7 |
| 7 | 2 | 4,1 | 2 | 2,0 | 4 | 2,7 |
| 8 | 0 | 0 | 2 | 2,0 | 2 | 1,4 |
| 12 | 1 | 2,1 | 0 | 0 | 1 | 0,7 |
| Total | 48 | 100,0 | 100 | 100,0 | 148 | 100,0 |

Fonte: Inquérito (2012/13)

Como podemos verificar, na sua maioria (46,6%), tanto os turistas como os visitantes do dia viajam principalmente apenas com um familiar, apesar de haver, em ambos os grupos, um número também significativo de famílias a viajar até aos 4 elementos, isto sem prejuízo de alguns casos excepcionais de famílias mais alargadas. Esta é uma situação que encontramos de forma muito semelhante no que respeita aos visitantes sem mobilidade reduzida.²⁴⁰

²⁴⁰ O facto de viajar acompanhado, e principalmente por uma pessoa, é uma realidade que abrange não apenas as pessoas com mobilidade reduzida: em geral, as pessoas não viajam sozinhas, pelo menos em turismo (talvez com exceção do turismo de negócios). Por tal razão, mesmo entre quem não tem dificuldades na mobilidade, o número de pessoas nessas condições não é significativo. Durante o ano de 2013, a investigadora levou a cabo um trabalho de observação participante junto a 612 visitantes que integraram diferentes *tours* regulares da empresa Cityrama, escolhidos aleatoriamente ao longo do ano, como podemos ver no Anexo IV.18. Nesse pequeno estudo verificamos que a maioria das pessoas (54,5%) viaja a pares, sendo a percentagem dos que viajavam sozinhos de apenas 5,9%. Relativamente aos visitantes em cadeira de rodas, a questão não se coloca da mesma forma (há muitos que necessitam absolutamente da presença de um acompanhante, não havendo outra opção), mas, na prática, para o destino turístico, o resultado acaba por ser o mesmo, viajam todos acompanhados, o que poderá pôr em causa o fator do multicliente defendido por alguns autores, visto que não é por viajar em cadeira de rodas que se viaja com mais pessoas do que é habitual. Resta saber, de qualquer modo, como se constrói, dentro do grupo, o mecanismo de escolha do destino e do processo de viagem. Talvez no caso de estes visitantes viajarem em grupos específicos organizados por associações relacionadas com a deficiência se possam verificar alguns casos de opção pelo cliente singular, partilhando experiências com os elementos do grupo, mas não o farão com muita frequência, pois quase sempre precisam de alguém familiar, amigo, contratado ou voluntário para os acompanhar. Também por norma, os cruzeiros não

Tal como referimos antes, durante o ano de 2012, numa tentativa de aprofundar mais o conhecimento sobre os turistas e visitantes do dia que chegam à cidade, procedemos também à realização de 10 entrevistas em profundidade a quatro turistas e a seis visitantes do dia em cadeira de rodas, tendo sido todos eles acompanhados pela investigadora na sua visita à cidade de Lisboa. As entrevistas, cuja transcrição se encontra no Anexo I.A, foram realizadas no decorrer dessas visitas. Pese embora a reconhecida diferença estrutural deste instrumento de recolha face aos inquéritos, a convergência dos temas abordados convida a uma análise cruzada dos resultados.

Da parte da investigadora houve a preocupação de encontrar situações de diversidade, para dessa forma abranger realidades diferentes. Assim, dos dez inquiridos, cinco eram mulheres e cinco homens, com idade compreendida entre os 25 e os 80 anos e pertencentes a diversas nacionalidades, incluindo britânicos (6), brasileiros (2), dinamarqueses (1) e suíços (1).

A maioria viajava com os respetivos cônjuges, à exceção de Ann (a.3), que vinha com um acompanhante pago, Rose (a.4), acompanhada por uma amiga, Marco (a.7), que trazia a filha consigo, e Jesuílda (a.9), que viajava sozinha. Ambos os elementos do casal Jodie e Kris (a.2) usavam cadeiras de rodas²⁴¹. Todos eles apresentavam incapacidade motora permanente, sendo que 5 deles conseguiam andar um pouco ou subir alguns degraus. Apenas um visitante do dia (Ann, a.3) utilizava uma cadeira de rodas elétrica.

Em média, estes entrevistados fazem uma ou duas viagens por ano e, no caso dos turistas, nesta sua visita a Lisboa, três deles ficaram uma semana na cidade e um ficou cinco dias.

Dos entrevistados, sete afirmaram nunca ter estado em Lisboa, e os três que já conheciam a cidade afirmaram ter visitado Lisboa há muito tempo, sendo que apenas Ann (a.3) tinha já vindo de cadeira de rodas; os outros dois inquiridos, Rose (a.4) e Helmut (a.10) tinham vindo a Lisboa numa altura em que não se encontravam na situação de viajar em cadeira de rodas e, por isso, desconheciam realmente as condições de acessibilidade da cidade.

aceitam, pessoas em cadeira de rodas sem estarem acompanhadas, o que estará também, diretamente relacionado com o fator do multiclente.

²⁴¹ Ao nível das entrevistas, todavia, consideramos apenas Kris (a.2), pois foi ele que nos deu o seu testemunho.

Após a caracterização da população inquirida e entrevistada, que pode ser designada por «amostra total», vamos proceder à análise dos seus hábitos e motivações, para depois estudarmos o modo como experienciaram a sua visita à cidade de Lisboa.

7.2 – HÁBITOS E MOTIVAÇÕES DE VIAGEM

Relativamente aos hábitos e motivações de viagem, iremos considerar sobretudo o questionário aplicado aos 48 turistas que, por ser mais detalhado, poderá fornecer respostas mais aprofundadas; as referências aos visitantes do dia serão pontuais. Começaremos por ver quais são *os aspetos mais valorizados na escolha de um destino turístico*. Para isso, analisemos o quadro seguinte.

Quadro 19 – Aspetos mais valorizados na escolha de um destino turístico

| Valorização num destino turístico | Itens de avaliação: Importante (4) e Muito Importante (5) | |
|-------------------------------------|---|------|
| | N | % |
| Acessibilidade do hotel | 41 | 85,4 |
| Acessibilidade geral | 39 | 81,3 |
| Acessibilidade dos espaços públicos | 38 | 79,2 |
| Simpatia/hospitalidade | 37 | 77,1 |
| Disponibilidade de informação | 29 | 60,4 |
| Segurança | 28 | 58,3 |
| Gastronomia | 26 | 54,2 |
| Preço | 26 | 54,2 |
| Oferta cultural | 25 | 52,1 |
| Clima | 24 | 50,0 |
| Distância | 17 | 35,4 |
| Animação/divertimento | 13 | 27,1 |

Fonte: Inquérito (2012/13)

Neste quadro, que resulta do estudo da Variável 11 (onde utilizámos a escala Likert de 5 pontos), encontramos dois aspetos escolhidos por mais de 80% dos inquiridos, que são: a **Acessibilidade geral** que, como era de esperar, foi muito considerada, com 39 inquiridos a valorizá-la; e a **Acessibilidade do Hotel**, que é o aspeto mais valorizado, no caso, por 41 dos respondentes como um ponto “importante” ou “muito importante” na escolha de um destino turístico. Não queremos também deixar de chamar a atenção para a valorização dada à *Acessibilidade nos Espaços Públicos*, que sabemos serem problemáticos em Lisboa, como vimos no ponto 6 – *A Oferta Turística Acessível* e, ainda, a *Simpatia/Hospitalidade*, tendo ambas sido valorizadas por mais de 75% dos inquiridos.

Situação semelhante é também apresentada pelos entrevistados. Para estes respondentes o principal aspeto considerado na escolha de um destino turístico é a *acessibilidade do hotel*, tendo este aspeto sido referido por metade dos entrevistados. Observamos que também atribuem grande importância ao *clima*, referido por três pessoas; a seguir, com a mesma frequência, aparecem aspetos como a *hospitalidade* e a *acessibilidade*, tanto em geral como dos espaços públicos, e o *preço*. Por último, e aparentemente com menos importância, foram ainda referidos aspetos como a *segurança*, a *distância*, a *gastronomia* e a *cultura*²⁴².

Nos nossos objetivos de estudo propusemo-nos também perceber de que forma o **Preço** e a **Distância** influenciavam os visitantes em cadeira de rodas na sua atividade turística. No que diz respeito aos turistas, a *Distância* foi valorizada como “importante” ou “muito importante” somente por 35% deles, mas já o *Preço* foi valorizado por mais de metade dos nossos inquiridos (54%), pelo que tende a revelar-se importante – embora porventura não decisivo – na escolha de um destino turístico. Aprofundando mais a nossa análise, temos (Quadro 20):

Quadro 20 – Valorização total dada aos itens Preço e Distância na escolha de um destino turístico

| | | Preço | | Distância | |
|------------------|-----|-------|-----|-----------|-----|
| | | nº | % | nº | % |
| Nada importante | (1) | 3 | 6 | 3 | 6 |
| Pouco importante | (2) | 10 | 21 | 14 | 29 |
| Neutro | (3) | 7 | 15 | 11 | 23 |
| Importante | (4) | 16 | 33 | 13 | 27 |
| Muito importante | (5) | 10 | 21 | 4 | 9 |
| NS | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| NR | | 2 | 4 | 3 | 6 |
| Total | | 48 | 100 | 48 | 100 |

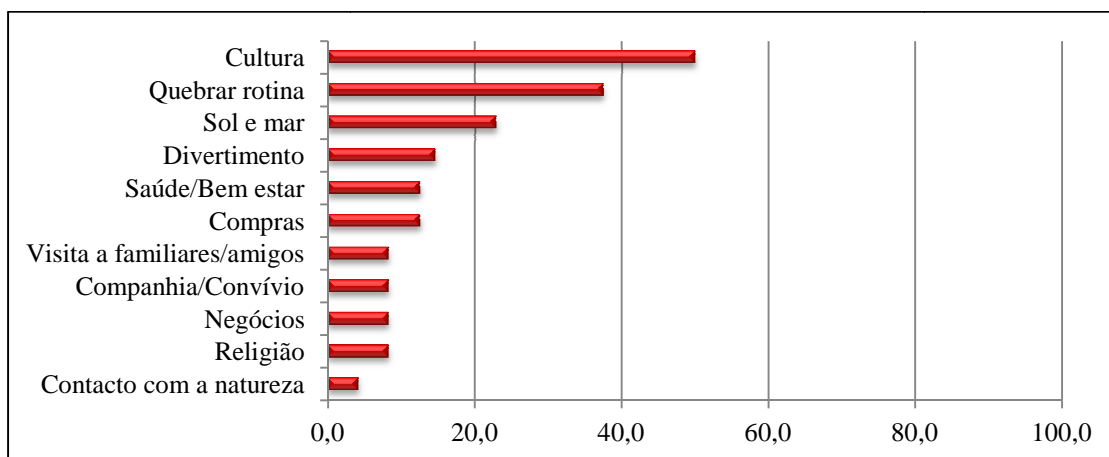
Fonte: Inquérito (2012/13)

Na escolha de um destino turístico, para além dos aspetos relativos aos critérios, que acabámos de analisar, colocam-se outros fatores certamente tão ou mais importantes – as **Motivações de viagem**.

²⁴² Aspeto interessante a considerar é que apesar de os inquiridos e entrevistados não darem grande importância ao aspeto cultural na escolha de um destino, quando mais tarde os turistas inquiridos se referem à motivação de viagem colocam a cultura no topo das suas prioridades. No entanto, a exiguidade da presente amostra não permite tirar conclusões muito assertivas.

Assim, relativamente às Motivações, isto é, as razões pelas quais as pessoas em cadeira de rodas fazem viagens – apesar das dificuldades que, à partida, terão de enfrentar –, elas apresentam-se das mais variadas, como podemos observar no Gráfico 4.

Gráfico 4 – Principais Motivações para viajar (resposta múltipla) % *



* Percentagem calculada sobre o total dos turistas inquiridos (48 indivíduos)

Verificamos que a Cultura foi referida em primeiro lugar, com 50% das respostas obtidas, a que se segue a intenção de *Quebrar a Rotina*, escolhida por 37,5% dos inquiridos, e depois o *Sol e Mar*, com 22,9% das escolhas. Estes são os itens mais escolhidos; mas podemos também considerar que, apesar de os *Divertimentos*²⁴³ não terem sido tão valorizados na escolha de um destino turístico, encarados num sentido lato estes podem aparecer como uma importante motivação subjacente para a realização de uma viagem, sobretudo se combinados com outras motivações. As rubricas relativas a *Compras*, *Visitas*, *Convívio*, *Negócios* e *Religião*²⁴⁴ são assinaladas com uma relevância que pode ser algo surpreendente, em alguns casos por «excesso» (por exemplo, as *Compras*²⁴⁵) e noutros por «defeito» em relação ao que poderia

²⁴³ É provável que exista alguma desconfiança natural destes turistas face a bares e discotecas, onde as acessibilidades não costumam ser boas; quanto às salas de espetáculos e Casas de Fado, algumas delas apresentam em Lisboa condições de acessibilidade muito razoáveis (ver Anexo IV.15).

²⁴⁴ O facto de a *Religião* não ser aqui muito relevante como motivação pode parecer curioso para quem conhece o turismo em Portugal, onde o turismo religioso se apresenta de grande importância. Mais ainda porque muitos dos grupos de cariz religioso incluem participantes em cadeiras de rodas, como vimos nas entrevistas realizadas a agentes de viagem e no grupo de foco com os guias-intérpretes. Mas, normalmente, quando estes grupos chegam ao Aeroporto de Lisboa fazem apenas uma breve visita à cidade, muitas vezes panorâmica, e seguem para Fátima, onde ficam alojados. Não foram, por isso, abrangidos pelos inquéritos por nós realizados, que focavam apenas os turistas alojados na capital.

²⁴⁵ Apesar de sabermos que esta é uma das atividades mais praticadas pelos visitantes, tendo sido, por exemplo, a segunda atividade mais praticada em Lisboa, de acordo com o Inquérito da OTL (2013b), acreditamos ser um excesso considerá-la uma principal motivação de viagem, decorrendo esse ato, principalmente, do facto de haver uma tendência generalizada dos visitantes para a compra *souvenir*.

talvez ser esperado (por exemplo, o Contato com a Natureza), isto, claro, sem prejuízo de a dimensão da amostra não permitir conclusões muito assertivas.

Relativamente ao **Número de viagens** realizadas (ver Anexo III.2.a), observamos que, dos 48 inquiridos, apenas 2 não tinham viajado no ano anterior (2011); 10 tinham realizado uma viagem, 16 tinham realizado 2 viagens e 20 afirmaram ter efetuado mais do que duas viagens, representando estes, assim, a maioria dos casos. O conjunto das pessoas que tinham viajado no ano anterior (pelo menos uma vez) representa uns esmagadores 96% do total. Isto poderá relacionar-se com as possibilidades financeiras destes turistas, pois, como vimos anteriormente, tinham um rendimento mensal relativamente elevado, quando comparado com os visitantes do dia

Quadro 21 – Duração e tipo de viagens realizadas no ano anterior (resposta múltipla)

| | Curta duração (1 a 5 dias) | Longa duração (+ de 5 dias) | No próprio país | No estrangeiro |
|------------------|-------------------------------|--------------------------------|-----------------|----------------|
| Nenhuma | 25 | 12 | 18 | 12 |
| 1 Viagem | 9 | 16 | 16 | 17 |
| 2 Viagens | 9 | 9 | 10 | 15 |
| 3 Viagens | 3 | 8 | 3 | 2 |
| 4 Viagens | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 5 Viagens | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 6 Viagens | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Total | 48 | 48 | 48 | 48 |

Fonte: Inquérito (2012/13)

Prosseguindo com a análise do Quadro 21, vemos que, relativamente ao **Tipo de viagem**, se regista a tendência de optar por viagens de longa duração, pois 25 dos 48 inquiridos afirmam não ter realizado nenhuma viagem de curta duração no ano anterior (2011). No que se refere à escolha do próprio país ou do estrangeiro, registamos uma ligeira preferência pela segunda hipótese, pois temos 36 entrevistados dizendo ter realizado viagens no estrangeiro, contra 30 no próprio país.

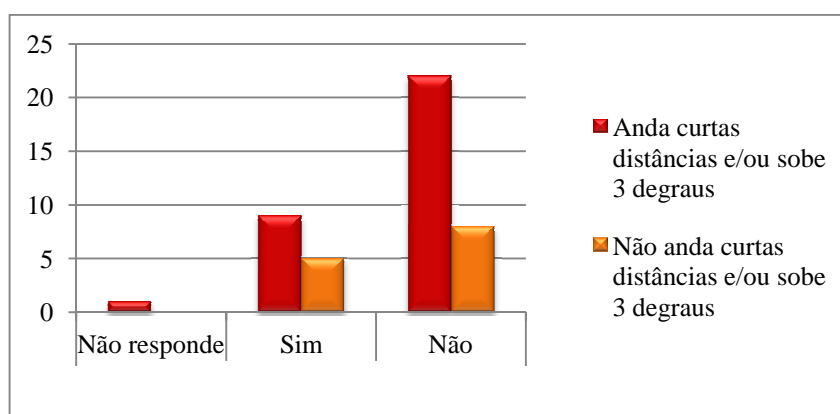
Será também importante analisar a **forma como viajam**, isto é, se o fazem individualmente ou em grupo organizado. Verificamos que apenas 14 dos 48 turistas inquiridos afirmam participar habitualmente em grupos organizados; 33 dizem que não participam habitualmente (ver Anexo III.2.b). É interessante verificar, contudo, que 6 dos inquiridos que dizem não ter por hábito participar em grupos organizados se encontravam a viajar em grupo, o que nos permite

pensar que seja uma situação pouco habitual, ou até uma primeira vez. A preferência por viajar individualmente, em detrimento do grupo organizado, poderá eventualmente relacionar-se com alguma má experiência anterior (ver anexo III.3.a) e/ou com as previsíveis dificuldades inerentes a uma viagem coletiva, nomeadamente os outros participantes, a escolha dos percursos e o ritmo das visitas.

A tal respeito, o nosso entrevistado Mark (c.2), que considera as viagens em grupo preferíveis para este tipo de turista (ver ponto 7.6 – *Aspetos a considerar na conceção de um programa de viagem acessível*), salientou o tempo necessário para entrar e sair do autocarro, acontecendo o mesmo com alguns dos outros entrevistados, por exemplo, Roger (a.6) que, num *tour* que realizou, acabou por «ficar para trás por não conseguir seguir o guia», visto este andar demasiado depressa, e acabando por fazer a visita sozinho. Ainda relativamente ao facto de viajarem sós e não em grupo, Denise (a.8) afirma que depois de necessitar de apoio na locomoção “tentou continuar a viajar em grupo, fazendo *tours*, mas foi muito complicado”. Assim, no que diz respeito à participação em *tours*, verificamos que a maioria dos entrevistados também prefere viajar individualmente, até porque a investigadora os interpelou quando estavam dispostos a proceder sós à visita de Lisboa. Nos entrevistados, é evidente que essa preferência está muitas vezes relacionada com as más experiências anteriores, as quais podem ter a ver com *timings* de visita pouco adaptados às condicionantes ou com os próprios programas, como veremos no ponto 7.5 - *Testemunhos dos Visitantes acerca das suas experiências de viagem*.

Os *tours* organizados poderiam constituir, por hipótese, uma forma mais prática e segura de viajar para os visitantes em cadeira de rodas, garantindo-lhes, à partida, melhor assistência nas visitas e minimizando o confronto com os obstáculos que se lhes apresentam, visto que, em geral, nessas visitas, seriam acompanhados por profissionais conhecedores da cidade. Interessou-nos, assim, perceber melhor a razão de eles não serem mais vezes escolhidos e, partindo do princípio de que as condições de mobilidade são uma das principais condicionantes para a participação nos *tours*, procurámos alguma correlação entre tal desinteresse apresentado e o grau de mobilidade referido pelos turistas respondentes ao inquérito, o que iremos encontrar no gráfico seguinte.

Gráfico 5 – Participação dos turistas em grupos organizados por tipos de mobilidade



Constata-se, assim, que é certo que a maioria dos que conseguem andar curtas distâncias e/ou subir 3 degraus não participa normalmente em grupos organizados. Por outro lado, encontramos alguns turistas (5) que, apesar de afirmarem não andar curtas distâncias e/ou subir 3 degraus, participam efetivamente em *tours* organizados; consideramos possível que os circuitos realizados por esses inquiridos, em particular, tivessem sido propostos por alguma agência especializada em Turismo Acessível, isto é, com programas específicos para pessoas com mobilidade reduzida e veículos adaptados, de modo a facilitar as visitas; mas tal não parece ser o caso, pois, quando perguntámos se já tinham utilizado os serviços de uma agência de viagens especializada em Turismo Acessível, encontrámos 46 turistas que nunca utilizaram esses serviços e apenas 2 que afirmaram já ter recorrido a eles (ver Anexo III.2.c), sendo que nenhum deles fazia parte do grupo dos 5 inquiridos em questão. Podemos, então, dizer que a participação em grupos organizados não está diretamente relacionada com a mobilidade, pois quer andem ou não curtas distâncias, a maioria dos inquiridos não opta normalmente pela viagem em grupo organizado.

No sentido de aprofundar mais o nosso conhecimento sobre a participação, ou não, em *tours* especiais, colocámos, relativamente aos turistas, a hipótese de participarem num *tour* adaptado para pessoas com mobilidade reduzida, isto é, um *tour* feito à medida para pessoas em cadeira de rodas, com um carro adaptado com elevador e escolhendo *a priori* os locais mais acessíveis; obtivemos como resposta de 23 inquiridos que não estavam interessados contra 25 que, pelo contrário, se afirmaram recetivos a essa participação (ver Anexo III.2.d). Perguntámos aos inquiridos que mostraram interesse nesses *tours* se estariam dispostos a pagar mais por eles. Mais de metade dos inquiridos que responderam a esta questão (17)

afirmou que consideravam a hipótese de participar, mesmo que fosse mais caro²⁴⁶; apenas 8 deram uma resposta negativa (ver Anexo III.2.e), o que parece afastar a questão do preço como condicionante para a participação.

Numa primeira abordagem aos turistas, o principal motivo apontado para a não utilização dos serviços de Turismo Acessível parece ter sido simplesmente o desconhecimento da existência dos mesmos, sendo essa a razão referida por 17 dos turistas inquiridos (35,4%). Contudo, quando consideramos as respostas dos visitantes do dia (ver anexo III.3.a), o preço elevado ocupa a primeira posição, com 29% das respostas, sendo, assim, a principal razão para excluir esta modalidade. Curiosamente, um dos inquiridos fez referência ao facto de viajar acompanhado e de ter de pensar também nessa pessoa, o que se cruza com a opinião de alguns dos nossos entrevistados.

Quando questionados sobre uma possível participação num *tour* adaptado, três entrevistados manifestaram a sua indiferença por tal solução; quatro ficaram indecisos e apenas três afirmaram o seu interesse, embora Collen (a.5) tenha posto como condição «desde que não seja muito caro». Tal como no caso dos inquiridos, o *preço* é, sem dúvida, uma questão a considerar, tendo sido referido pelo menos por três entrevistados, como Rose (a.4), que diz que “seria melhor participar num *tour* adaptado, mas este seria mais caro”. Outra condicionante para a participação nesses *tours* é o facto de a maioria das pessoas em cadeira de rodas vir acompanhada; e se, por um lado, os *tours* adaptados são capazes de facilitar o trabalho dos acompanhantes, como refere Roger (a.6), por outro lado, os ditos acompanhantes poderiam não gostar de participar nesses circuitos para “deficientes”, como referem Marco (a.7) e Rose (a.4), o que deixa transparecer bem a preocupação com os acompanhantes. Também nos foi referida uma situação um pouco diferente, que consiste nas dúvidas que levanta o facto de desconhecerem o tipo de limitações apresentadas pelos outros participantes.

²⁴⁶ De facto, os *tours* adaptados são mais caros. Isso deve-se ao facto de o número de participantes ser mais reduzido e também de ser necessário um carro com elevador, o qual, normalmente, custa mais do que um veículo normal de passageiros. No dia 5 de agosto de 2014, a investigadora acompanhou uma destas visitas a partir de um cruzeiro, onde foram cobradas 69€ por pessoa (o que equivale a cerca de 80,00€). Um *tour* normal de meio-dia de cidade, a partir de um barco, custa à volta de 45,00€/50,00€. A diferença é expressiva.

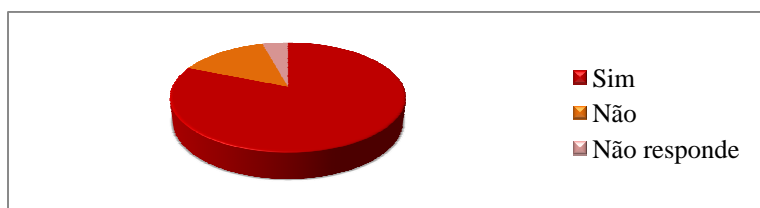
No caso da nossa amostra total, podemos dizer que **relativamente à utilização de um serviço de turismo acessível não parece ser apenas o preço que condiciona a sua escolha**: haverá certamente outras condicionantes, como, por exemplo, a já referida falta de conhecimento destes serviços e produtos, aliada à falta de hábito em os utilizar.

Também considerámos interessante ver de que forma a nossa amostra encarava a hipótese de utilizar os serviços de um guia-intérprete, e ainda, o que pretendiam desse mesmo profissional.

No que diz respeito aos entrevistados, verificámos que 7 deles eram a favor de utilizar um guia, apesar da ressalva do preço feita por Marco (a.7). Alguns consideram que o serviço de guia é positivo desde que este se adapte às suas necessidades, por isso, Helmut (a.10) diz que “com um guia teríamos mais informação e maior adaptação do percurso às minhas condicionantes”. Mas isso só acontecerá com uma correta *performance* por parte desse profissional, pois tal como afirma Roger (a.6) “seria bom ter sempre um guia pois dá melhor informação, o pior é que ficamos sempre para trás”. No entanto, pode-se obter um bom resultado pois, no final da visita com um guia, Kris (a.2) diz ter sido a melhor visita que fez e sem a presença desse profissional nunca teria ido a certos locais onde foi.

Relativamente ao inquérito aplicado aos turistas, a pergunta sobre as vantagens de utilizar um guia-intérprete obteve as seguintes respostas (Gráfico 6):

Gráfico 6 – Vantagem do acompanhamento por parte de um guia local (%)*



* Percentagem calculada sobre o total dos turistas inquiridos (48 indivíduos)

É importante termos a noção de que, na sua estada em Lisboa, apenas 23 dos turistas inquiridos utilizaram realmente os serviços de um guia-intérprete (15 dos quais viajavam em grupo e 8 individualmente). Quem viaja em grupo tenderá a utilizar mais os serviços de um guia, o que terá, sem dúvida, que ver com o modo organizado como viajam e com a repartição

dos respetivos custos. No entanto, de acordo com o Gráfico 6, verificamos que, apesar de nem todos o terem tido, **a maioria dos inquiridos (81%) considera positivo o acompanhamento por parte de um guia-intérprete.**

No intuito de perceber o que os turistas com limitações físicas pretendem destes profissionais, perguntámos as razões pelas quais consideram positivo ou negativo esse acompanhamento. Os inquiridos podiam escolher duas de entre as várias opções colocadas. O quadro seguinte apresenta os aspetos considerados como positivos.

Quadro 22 – Fatores positivos no acompanhamento de um guia local (resposta múltipla)*

| | nº | % |
|--|----|------|
| Melhor informação | 34 | 70,8 |
| Boa adaptação do percurso à mobilidade | 14 | 29,2 |
| Maior segurança | 12 | 25,0 |
| Simpatia / Solidariedade | 9 | 18,8 |
| Maximização do tempo de visita | 8 | 16,7 |

* Percentagem calculada sobre o total dos turistas inquiridos (48 indivíduos)

Fonte: Inquérito (2012/13)

Verificamos que a principal escolha (70,8%) recai sobre a possibilidade de ter uma *melhor informação*, que se acredita obter da parte de um guia-intérprete conhecedor do destino a visitar; logo de seguida, com 29,2% das respostas, verificamos que a *boa adaptação do percurso à mobilidade* é um aspeto importante. A questão da *segurança* recolhe 25,0 % das respostas: os visitantes esperam que o guia os conduza de forma mais segura através da cidade, poupando, além disso, *tempo na visita* (16,7%) – tempo esse que poderão utilizar repousando, ou noutras atividades. Esperam, ainda, *simpatia* e *solidariedade*, ou seja, o benefício do contacto humano.

Em sentido inverso, diga-se que o número das respostas que identificaram fatores negativos neste tipo de contratação foi praticamente irrelevante.

Tendo em conta que o turismo é uma atividade onde o elemento humano tem uma importância fundamental, podendo constituir uma das principais barreiras ou uma das principais vantagens, considerámos da maior importância saber até que ponto os inquiridos consideram os profissionais de turismo preparados para se relacionarem com as pessoas em

cadeira de rodas que visitem a cidade de Lisboa. Nesse sentido, no que diz respeito aos turistas, observemos o quadro seguinte:

Quadro 23 – Preparação dos diversos profissionais de turismo relativamente ao turismo acessível*

| Preparação Entidades | | Preparados | Não preparados | Não sabe | Não responde | Total |
|-------------------------------------|---|------------|----------------|----------|--------------|-------|
| Profissionais de turismo (em geral) | N | 24 | 11 | 1 | 12 | 48 |
| | % | 50,0 | 22,9 | 2,1 | 25,0 | 100,0 |
| Rececionistas | N | 38 | 4 | 1 | 5 | 48 |
| | % | 79,2 | 8,3 | 2,1 | 10,4 | 100,0 |
| Motoristas de turismo | N | 22 | 2 | 18 | 6 | 48 |
| | % | 45,8 | 4,2 | 37,5 | 12,5 | 100,0 |
| Guias | N | 17 | 3 | 22 | 6 | 48 |
| | % | 35,4 | 6,3 | 45,8 | 12,5 | 100,0 |

* Percentagem calculada sobre o total dos turistas inquiridos (48 indivíduos)

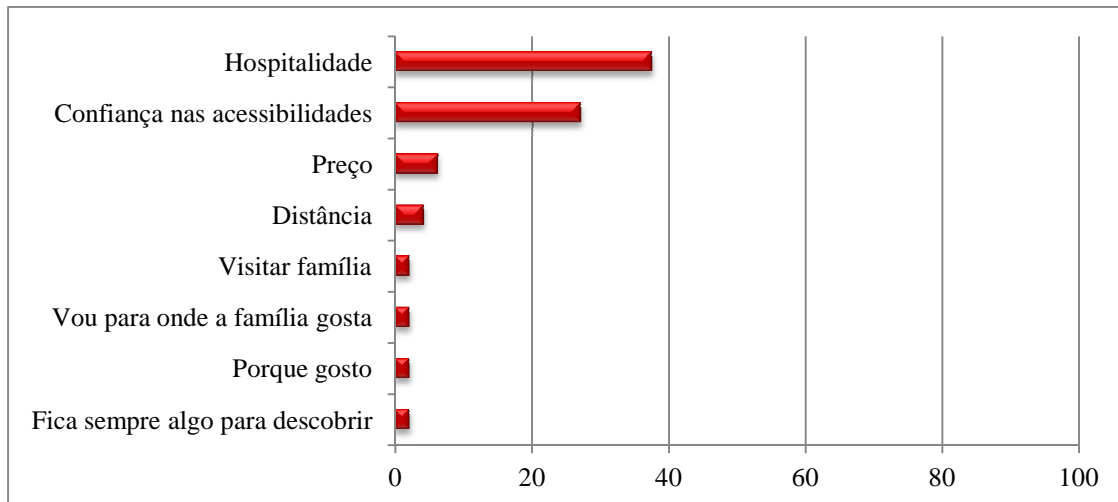
Fonte: Inquérito (2012/13)

Como se verifica, 50% da amostra considera que, em Lisboa, **os profissionais de turismo estão em geral preparados para lidar com turistas com mobilidade reduzida**. Quando detalhamos mais esta informação, vemos serem os rececionistas dos hotéis que recolhem a maioria dos votos positivos, com 79,2% de respostas afirmativas. No que respeita aos motoristas de turismo, a avaliação não é tão valorizada, tendo estes obtido 45,8% de menções positivas; finalmente, os guias-intérpretes encontram-se numa situação ainda pior, tendo apenas 35,4% da amostra avaliado positivamente o seu trabalho. No entanto, em muitos casos os serviços desses profissionais, guias e motoristas, não foram utilizados e, por isso, observamos percentagens elevadas nos itens *Não sabe* e *Não responde*, pelo que devemos analisar estes resultados com alguma prudência.

No intuito de compreendermos de que forma os turistas em cadeira de rodas se podem, ou não, fidelizar a um destino turístico, colocámos a questão de saber se costumam *regressar aos destinos turísticos*. Verificamos que a maioria dos inquiridos (62,5%) respondeu afirmativamente, contra 37,5% de inquiridos que afirmaram não ter o hábito de regressar. Quando questionados sobre as razões pelas quais regressavam, na tentativa de entendermos

até que ponto as acessibilidades poderão contribuir para esse regresso, obtivemos os seguintes resultados (Gráfico 7):

Gráfico 7 – Motivos para o regresso a destinos turísticos (% sob resposta múltipla) *



* Percentagem calculada sobre os turistas inquiridos (48 indivíduos)

Verificamos que a *Hospitalidade* aparece como a principal razão para regressarem, com 37,5% das escolhas, seguido da *Confiança nas Acessibilidades*, com 27,1%, o que nos leva a pensar na importância da remoção das barreiras, tanto físicas como humanas, enquanto fator de fidelização desta clientela.

7.3 – O COMPORTAMENTO DOS TURISTAS NA DESCOBERTA DE LISBOA

Os comportamentos dos inquiridos, relativamente à descoberta da cidade, mostraram uma forte diversidade: os visitantes do dia permanecem menos tempo em Lisboa, obtendo, por esse motivo, uma experiência um pouco mais limitada e mais concentrada na área da Baixa; os turistas, por sua vez, tiveram mais tempo para conhecer melhor a cidade, usufruindo mais da sua oferta global e estando mais expostos aos problemas das acessibilidades.

É principalmente sobre os turistas que se debruça este ponto do trabalho, pois consideramos a sua experiência mais intensa e, por isso, mais reveladora. Devemos ter também em atenção a forma como visitam a cidade, isto é, se o fizeram individualmente ou em grupo, pois desse facto depende também um maior ou menor conhecimento das condições de acessibilidade. Assim, relativamente à amostra, verificámos que apenas 15 dos turistas por nós inquiridos viajavam em grupo, tendo a maioria (32) viajado individualmente, o que lhes permitiu um conhecimento mais profundo dos obstáculos apresentados pela cidade.

Considerámos importante saber o modo como se deslocaram na cidade, visto que é também uma eventual condicionante e, ainda, os locais que foram por eles mais visitados. O apuramento de resultados é o que apresentamos nos próximos quadros.

**Quadro 24 – Meios de transporte utilizados pelos turistas em Lisboa
(resposta múltipla) ***

| | | N | % |
|-------------------------------------|------------|----|------|
| Transportes públicos | Táxi | 22 | 45,8 |
| | Elevadores | 10 | 20,8 |
| | Autocarro | 8 | 16,7 |
| | Metro | 8 | 16,7 |
| | Elétrico | 5 | 10,4 |
| Outros meios de transporte: | | 29 | 60,4 |
| <i>Carro ou carrinha de aluguer</i> | | 6 | 12,5 |
| <i>Autocarro de turismo privado</i> | | 19 | 39,6 |
| <i>Automóvel privado</i> | | 4 | 8,3 |

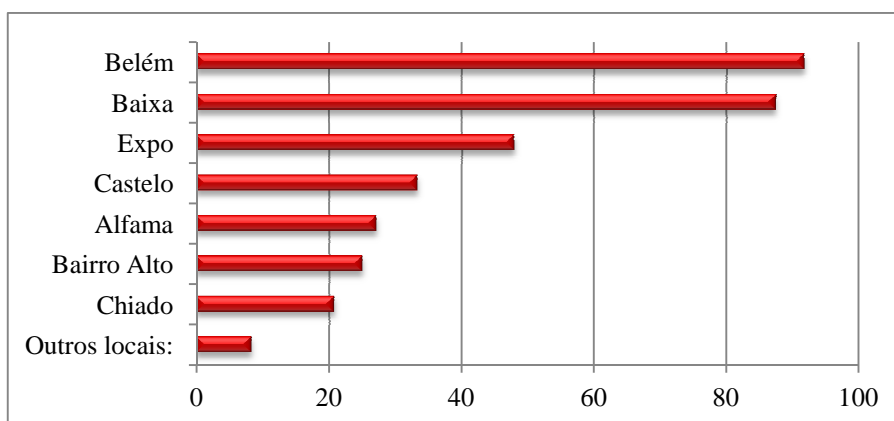
* Percentagem calculada sobre o total de população inquirida (48 turistas)

Fonte: Inquérito (2012/13)

Como se vê (Quadro 24), o *táxi* foi dos meios de transporte mais utilizados na deslocação destes turistas na cidade (45,8%)²⁴⁷. Logo de seguida, encontramos os *meios de transporte privado*, como os *autocarros de turismo*, utilizados por 39,6% dos inquiridos. Os *elevadores* foram também referidos por 20,8% dos inquiridos, embora, como vimos anteriormente no ponto 6.2.2 – *Transportes*, apenas o elevador de Santa Justa permita a utilização por parte de visitantes em cadeira de rodas, tendo acessibilidade de nível 2²⁴⁸. Os outros transportes públicos foram pouco utilizados, pois apenas em *ex-aequo*, 16,7% indicaram os *autocarros* públicos e o *Metro*. Curiosamente, apesar da sua reduzida acessibilidade, 10,4% dos inquiridos usaram o *eléctrico* – embora não se saiba qual a linha e o tipo de veículo; 12,5 % dos inquiridos *alugaram um carro* ou carrinha e 8,3% vieram no seu automóvel *próprio*.

É também relevante saber quais as áreas da cidade que foram mais visitadas por estes turistas, o que contribuirá para nos apercebermos de quais os espaços onde deverá haver maior urgência em introduzir ou desenvolver critérios de acessibilidade. Assim, temos:

Gráfico 8 – Áreas visitadas pelos turistas em Lisboa (% , resposta múltipla) *



* Percentagem calculada sobre o total dos turistas inquiridos (48 indivíduos)

Os dados por nós obtidos relativamente às áreas visitadas pelos turistas com mobilidade reduzida são algo dissonantes com a informação obtida através do Observatório do Turismo de Lisboa, apresentada no ponto 6.1 – *Lisboa a as suas principais áreas turísticas* sobre os locais mais visitados (ver Quadro 13). Assim, enquanto para os turistas, em geral, a Baixa ocupa o primeiro lugar das preferências, no que respeita aos turistas com dificuldades de mobilidade

²⁴⁷ Podemos aperceber-nos da importância que teve para a acessibilidade de Lisboa o licenciamento dos táxis adaptados – embora nem todos os inquiridos os tenham usado. Como verificámos, grande parte dos turistas inquiridos consegue andar um pouco, podendo facilmente utilizar um táxi comum.

²⁴⁸ Recordamos que a partir de Junho de 2015 este elevador não permite a sua utilização como transporte público, visto a sua saída para o largo do Carmo não ser acessível.

por nós inquiridos foi Belém a área mais visitada, com 91,7% de respostas, logo seguida da Baixa, com 87,5%, e da Expo, com 47,9%, como apresentado no Gráfico 8.

Constatamos, portanto, que o comportamento dos turistas em cadeira de rodas que inquirimos, embora não seja rigorosamente idêntico ao do comportamento dos turistas, em geral, também não é demasiado diferente. Curiosamente, estes turistas em cadeira de rodas também visitaram algumas das áreas menos acessíveis da cidade, como o Castelo, com 33,3% de visitantes, ou Alfama, com 27,1%, ou ainda o Bairro Alto, centro da vida noturna na cidade, com 25%, e o Chiado, com 20,8%. É evidente que estes bairros elevados – grandes atrações turísticas e locais na moda – apresentam um grande atrativo para todos os visitantes, quer tenham mobilidade plena ou não; é por isso aconselhável proceder-se à sua urgente adaptação, de modo a facilitar a visita destes últimos.

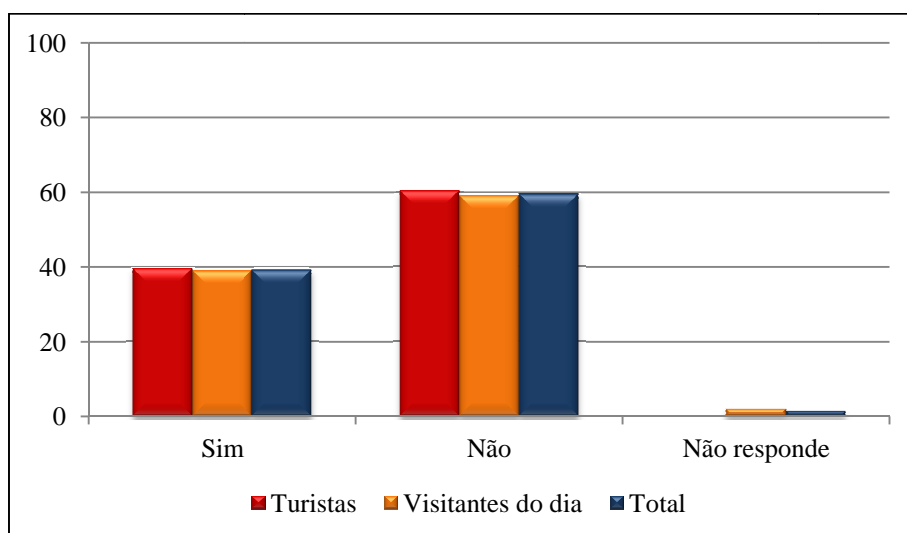
Acreditamos que a escolha de Belém como área mais visitada tem a ver, principalmente, com a informação sobre o valor cultural da mesma, obtida antes de viajar ou no local, ao que acresce a sua orografia, que será percecionada como mais acessível. Contudo, o mesmo se passa com a escolha de locais como o Castelo e Bairro Alto – cuja acessibilidade é muito fraca e, portanto, não «deveriam» constar da lista de visitas para estes turistas. Até que ponto é a informação que obtêm antes da viagem realmente importante para os nossos inquiridos?

7.4 – A INFORMAÇÃO OBTIDA ANTES DA VIAGEM

Os inquiridos revelaram (ver Anexo III.1.e) que a maioria dos visitantes do dia (56%) nunca tinha estado em Lisboa, ao contrário da maioria dos turistas (60,4%), que já conhecia a cidade. Analisámos essa situação, relacionando-a com a necessidade de obtenção de informação sobre Lisboa antes de viajar, nomeadamente no que diz respeito às suas acessibilidades²⁴⁹. Os resultados que obtivemos foram paradoxais, como veremos seguidamente. Debruçar-nos-emos também sobre a necessidade dessa mesma informação, pois consideramos que, para alguém em cadeira de rodas, representa um risco acrescido empreender uma viagem sem saber quais as condições de acessibilidade que irá encontrar.

No que diz respeito à obtenção de informação sobre a acessibilidade antes de viajar, ao cruzarmos a Variável 24/T (turistas) com a Variável 13/V (visitantes do dia) ficámos a saber quantos visitantes de cada um dos grupos obtiveram – ou não – informação sobre as acessibilidades de Lisboa, como mostra o gráfico seguinte:

Gráfico 9 – Obtenção de informação prévia²⁵⁰ sobre as acessibilidades face ao tipo de estada



*Percentagem calculada dentro de cada grupo e sobre o total dos inquiridos (148 indivíduos)

²⁴⁹ Devemos, no entanto, considerar que há casos de inquiridos que, ao visitarem anteriormente Lisboa, não se encontravam numa cadeira de rodas, não tendo, por isso, anteriormente a real noção das acessibilidades da cidade. Tal é o caso de Rose (a.4), que afirmou: “Na verdade, quando nós não temos certas limitações, nem sequer pensamos nisso (nas acessibilidades) e nem reparamos nas coisas”.

²⁵⁰ Esta foi a expressão utilizada nos inquéritos e por isso decidimos mantê-la nos títulos dos quadros, mas no correr do texto preferimos substituir essa expressão por “informação obtida antes da viagem”.

Verificamos que a maioria dos inquiridos (59,5%) afirmou não ter obtido esse tipo de informação sobre as condições de acessibilidade da cidade de Lisboa. Curiosamente, os turistas que, à partida, pensaríamos que melhor deveriam ter preparado a sua estada foram aqueles que, embora de uma forma muito ligeira, tiveram maior percentagem de respostas negativas (60,4%).

Ainda relativamente aos turistas, dos 48 inquiridos encontramos apenas 19 (39,6%) que dizem ter obtido informação fiável sobre as acessibilidades de Lisboa. Afirmam ter encontrado essa informação em diversos locais; importa saber quais foram, para conhecimento e intervenção futuros, ou seja, para quando for necessário transmitir informação sobre essas condições de acessibilidade (Quadro 25).

Quadro 25 – Principais meios para obtenção da informação (resposta múltipla)

| | |
|----------------|-----------|
| Internet | 6 |
| Agência | 5 |
| Família/Amigos | 5 |
| Guia turístico | 2 |
| Hotel | 1 |
| Total | 19 |

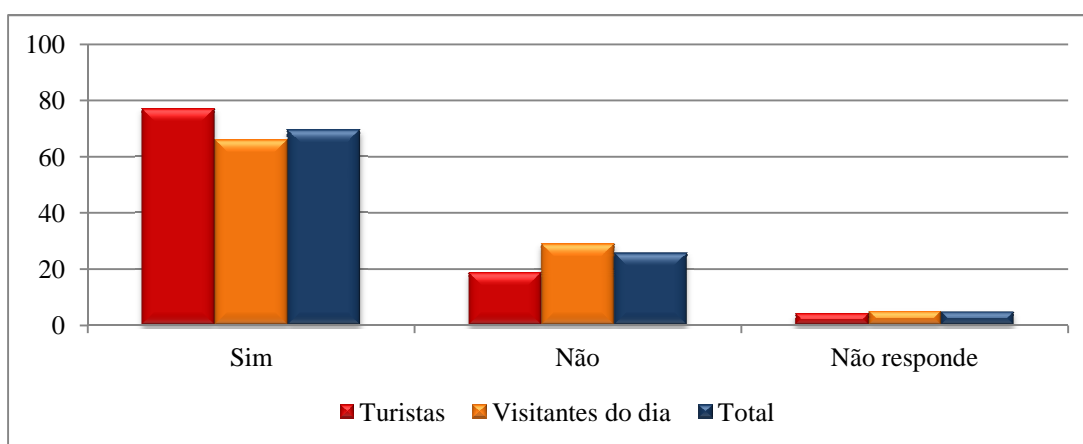
Fonte : Inquérito (2012/13)

De acordo com os dados obtidos, parece que nem todos os que afirmam ter obtido essa informação prévia o fizeram realmente antes da viagem, pois um deles afirmou tê-la conseguido no hotel, a não ser que tivesse contactado essa unidade hoteleira antes de chegar o que por vezes acontece no intuito de verificar as suas condições de acessibilidade. Alguns inquiridos utilizaram a informação dos guias turísticos (livros), que se apresentaram também como fontes de informação recorrentes no Inquérito sobre as Atividades dos Turistas e Informação (OTL, 2013a). No entanto, verificamos que a Internet foi o meio mais utilizado, logo seguido da agência de viagens, *ex-aequo* com o recurso à experiência de alguém – familiares ou amigos – que já tivesse estado no local. Assim, podemos concluir que, relativamente aos inquiridos, a Internet aparece como um importante canal de transmissão desta informação, logo seguido dos meios mais tradicionais, que não serão de desprezar,

tendo em conta, como Devile (2003) referiu no seu estudo, haver preferência pelas fontes de informação não dominadas pelo marketing.

De seguida, considerámos pertinente saber até que ponto seria imprescindível, na opinião destes visitantes, obter antecipadamente informação sobre a acessibilidade de um destino turístico quando viajam. Temos as respostas apresentadas no próximo gráfico.

Gráfico 10 – Imprescindibilidade da informação prévia sobre as acessibilidades do destino turístico face ao tipo de estada (%)*



*Percentagem calculada dentro de cada grupo e sobre o total da população inquirida (148 indivíduos)

Como se vê (Gráfico 10), a **maioria dos inquiridos, 69,6%, considera imprescindível esta informação antes da viagem**, e apenas 25,7% não a acha relevante. É uma informação surpreendente no cruzamento com a leitura do gráfico anterior (Gráfico 9), na qual a maioria afirmou não ter tido acesso a tal informação.

Esta contradição sugere uma série de perguntas: será que a procuraram e não a obtiveram? Será que estão tão habituados a não encontrar informações sobre acessibilidade que nem sequer a procuraram? Será que o risco faz parte dos seus hábitos da viagem? Preferem confiar nas suas próprias observações? As respostas para estas questões irão aparecer no decorrer do discurso de alguns dos entrevistados, como veremos a seguir.

As entrevistas por nós realizadas permitem perceber um pouco melhor esta questão, pois, ecoando o que já havíamos verificado nos inquéritos, dos dez entrevistados, apenas dois disseram ter tido **conhecimento das acessibilidades de Lisboa** antes de virem, embora na sua maioria considerem importante obter essa informação antes de viajar; apenas Helmut (a.10) afirmou que essa informação não era importante para ele. No entanto, dois dos entrevistados, Kris (a.2) e Roger (a.6), chamaram a atenção para a fiabilidade de tal informação, e Kris comenta: «Relativamente às acessibilidades é sempre difícil confiar [na informação], pois nem sempre [os outros] sabem ver a cidade com os olhos de quem está numa cadeira de rodas». É por isso que afirma: «Eu não ligo muito ao que dizem, gosto mais de lá ir ver». Relativamente ao importante ponto da informação prévia sobre o destino, Denise (a.8) afirma que «quanto mais tempo ficarmos num destino, maior importância tem essa informação».

Como seria de admitir, face às respostas anteriores, alguns turistas, como Jesuílda (a.9) e Helmut (a.10), afirmaram nem sequer ter procurado esse tipo de informação; este último disse ter desenvolvido uma estratégia infalível para ultrapassar quaisquer carências informativas, consistindo na contratação de um carro com motorista de turismo, desta forma evitando as más experiências. Como exemplo dessas más experiências que podem atingir um visitante em cadeira de rodas, temos a situação relatada por Jesuílda (a.9) que, quando a encontramos, estava em plena crise de frustração e ansiedade, pois andava há algum tempo procurando, sem êxito, uma casa de banho adaptada.

As afirmações dos nossos entrevistados, acima referidas, levam-nos de novo a levantar a questão da **necessidade de disponibilizar esse tipo de esclarecimentos sobre as acessibilidades, permitindo que os interessados a ela recorram, sempre que necessitem de o fazer.**

Voltando aos inquéritos, considerámos que o facto de conseguirem andar curtas distâncias e/ou subir 3 degraus poderia condicionar as respostas sobre a imprescindibilidade da informação sobre as acessibilidades, antes de viajar. Assim, ao debruçarmo-nos sobre o quadro que apresentamos no Anexo III.1 f, vemos que, no grupo dos turistas, se encontram 26 das pessoas capazes de andar e/ou subir degraus e que consideram imprescindível esta informação, contra apenas 6 que dizem não a considerar importante, enquanto no grupo dos turistas que não consegue andar e/ou subir degraus encontramos 9 que dizem considerar

imprescindível conhecer previamente as condições de acessibilidade; outros 3, apesar de não terem grande mobilidade, dizem não considerar imprescindível esse tipo de informação. Um tanto paradoxalmente, portanto, no caso dos turistas, **o facto de não conseguirem andar curtas distância e/ou subir 3 degraus não parece condicionar a sua necessidade de informação prévia**, como seria de esperar. Temos de admitir, em consequência, ou a falta de representatividade da amostra ou uma baixa consistência dos respondentes acerca desta matéria.

No que diz respeito aos visitantes do dia, a situação é um pouco diferente e mais conforme às expectativas. Encontramos uma elevada percentagem de inquiridos que, conseguindo andar e/ou subir 3 degraus, diz não precisar de informação prévia sobre acessibilidade; no que respeita àqueles que não conseguem fazê-lo, encontramos grande parte dos inquiridos que considera imprescindível este tipo de informação.

Estes resultados levam-nos a questionar algumas posturas e hábitos de viagem dos inquiridos, que, muitas vezes, apesar de antes de viajarem não terem informação sobre as acessibilidades, optam por vir até à nossa capital, correndo o risco de não a encontrar suficientemente adaptada às suas necessidades. Esse risco é maior no caso dos turistas, que permanecem mais tempo, comparativamente aos visitantes do dia, que apenas ficam em Lisboa algumas horas, podendo (no caso de estudo dos passageiros de cruzeiro) regressar ao barco sempre que queiram. No caso dos turistas, foi-nos possível verificar, sobretudo através das entrevistas aos rececionistas de hotel, que é habitual esses turistas telefonarem a confirmar as condições de acessibilidade dos quartos. Relativamente aos outros aspetos, acreditamos que o facto de se dirigirem a um destino turístico urbano – e num país mais desenvolvido – pode estar relacionado com algum sentimento implícito de segurança, que os leve a pensar que tal destino garante as acessibilidades mínimas, como foi referido por um dos entrevistados (Jesuílda a.9).

Concluimos que, relativamente aos inquiridos e entrevistados, a falta de informação antes de viajar sobre as acessibilidades da cidade de Lisboa não se apresentou como um elemento inibidor da viagem – embora muitos, mau grado isso, considerassem importante a existência e disponibilidade de tal informação.

7.5 – TESTEMUNHOS DOS VISITANTES ACERCA DAS SUAS EXPERIÊNCIAS DE VIAGEM

Para prepararem a sua viagem, os entrevistados confessam ter considerado pouco as questões de acessibilidade e preferiram optar nas suas férias por visitar um local que tivesse renome ao nível do turismo e que hoje se encontra na moda, como é o caso de Lisboa. Cada um deles desenvolveu, ao longo do tempo, estratégias diversas para conseguir ultrapassar dificuldades e ganhar segurança. Assim, durante a viagem Annelise (a.1) conta apenas com o seu acompanhante, o marido, com a ajuda do qual «nunca tive problemas, pois ele tem músculos...». O acompanhante apresenta-se de importância fundamental e por isso Kris (a.2) apesar de dizer que gosta de arriscar e de viajar sozinho, reconheceu que o facto de se viajar acompanhado «torna tudo mais fácil», permitindo ultrapassar muitos dos obstáculos que se vão encontrando ao longo de uma viagem. Marco (a.7) também nos diz que se viesse só “teria que ter mais cuidado” na escolha de um destino turístico. Estes testemunhos evidenciam bem a simbiose entre pessoas com deficiência e os seus acompanhantes, que normalmente são os seus familiares conhecedores das suas limitações.

Encontramos também outra estratégia por parte de Helmut (a.10), que normalmente opta por contratar um motorista conhecedor da área para assim conseguir ultrapassar as barreiras ou, pelo menos, evitá-las. Este entrevistado diz também optar por hotéis mais caros numa tentativa de ultrapassar a recorrente falta de informação antes de proceder a viagem.

A informação insuficiente é problemática, mas também verificamos existir uma oferta insuficiente, com pouca escolha de hipóteses equivalentes, sendo a escolha, ao nível de diversos serviços, apenas entre o que é mau e aquilo que é menos mau, senão vejamos: A oferta de programas que vão ao encontro das expectativas é fundamental e parece que a escolha nem sempre é possível, saindo estes visitantes frustrados, como foi o caso de um programa mal adaptado que frustrou Kris (a.2), tendo ele afirmado que usando o “Google” teria conseguido uma visita melhor. Neste caso, a queixa, ao contrário do que se esperaria por parte de alguém que tem dificuldades de mobilidade, é que o *tour* era apenas panorâmico; o que prova que nem todas as pessoas em cadeira de rodas preferem *tours* ligeiros em que não se saia do autocarro. Não é isso que elas pretendem, pelo menos não todas, como esclareceu Kris (a.2), que diz: «Se, por um lado, há pessoas que se acomodam perante as dificuldades, parecendo haver uma tendência por parte dos mais idosos para essa postura – como será de

compreender, pois já não terão capacidade física nem vontade para reagir –, outras há que gostam de arriscar e responder a desafios».

Normalmente, quem organiza estes percursos (ou os aconselha), parte erradamente e pouco imaginativamente do princípio de que as pessoas com mobilidade reduzida consideram preferível um *tour* panorâmico, esquecendo-se, tal como Helmut (a.10) refere, que «visitar uma cidade é cheiro, é cor, é som», e essa experiência só se consegue passeando pela cidade, e não num *tour* de autocarro. Isso leva-nos a concluir que, embora os *tours* panorâmicos sejam uma possibilidade mais fácil (do ponto de vista da oferta e de alguma parte da procura), não são sempre a situação ideal para os visitantes em cadeira de rodas, devendo existir outras opções à escolha.

Outra razão que leva muitas vezes a não participar num *tour* é a sensação de estar a incomodar os outros participantes. Isso está patente no testemunho de Jesuílda (a.9), que diz: «sinto-me a atrasar todos os outros». Tal afirmação, sobretudo quando cruzada com as entrevistas realizadas aos motoristas de turismo (Anexo I., g1 a g12), mostra claramente que estas pessoas não se sentem à vontade para participar nos *tours*, receando incomodar e atrasar os outros participantes. Muitas vezes desenvolvem estratégias para minimizar essa situação, como descer em último lugar ou então ficar no autocarro à espera, o que, injustamente, as priva das visitas que contavam fazer e que tinham pago.

Quando lhes foi questionado o que seria para eles um destino turístico acessível, as respostas demonstraram-se bem elucidadoras sobre a importância do elemento físico e a possibilidade de lá chegar: Annelise (a.1) diz: “Um local onde nos movimentamos sem problemas para visitar as coisas interessantes”; Ann (a.3) refere um espaço “onde encontremos lojas, hotéis acessíveis e que todas as áreas públicas, pelo menos as principais, sejam acessíveis”; Rose (a.4) diz que é “um lugar onde não nos tivéssemos de preocupar se podemos lá chegar e o que se pode lá fazer numa cadeira de rodas”. Roger (a.6) define de outro modo: “um local onde não demos conta das nossas limitações”; Jesuílda (a.9) diz que este seria um local “onde pensem em nós” e, por último, Marco (a.7) diz que um destino turístico acessível é “um local onde não demos conta de que estamos numa cadeira de rodas e os acompanhantes não tenham de sofrer”.

Relativamente à experiência na cidade de Lisboa, Kris (a.2) estava encantado com a frente ribeirinha, tanto Annelise (a.1) como Roger (a.4) se referiram à beleza do empedrado de Lisboa

e ambos referiram a importância da sua manutenção. Denise (a.8) afirmou que “há muitas pessoas que não saem do barco, não arriscam como nós” e, por isso, acha ser necessária a criação de um *Mapa de Acessibilidades*, o qual ajudaria imenso os visitantes em cadeiras de rodas a andar em segurança na cidade, ajudando-os a ganhar tempo e evitando percalços; ou seja, permitindo conhecer melhor a cidade e de uma forma mais agradável. Estas palavras apoiam a nossa conclusão anteriormente apresentada: existe, de facto, uma real necessidade de informação adequada sobre acessibilidades – mesmo que muitos dos visitantes a quem tal informação se destinaria ainda não sejam capazes de o reconhecer, por se terem mesmo acomodado à sua falta ou por terem conseguido desenvolver estratégias alternativas.

“ [Um destino turístico acessível] é algo utópico ou difícil de encontrar. Um local onde eu possa ir a todo o lado sem que alguém tenha que me levar” (QT22)

Ao longo da elaboração deste trabalho, e como resultado do contacto direto com os visitantes, tivemos acesso aos seus comentários, opiniões e observações, que agora achamos útil analisar e comentar. O caminho metodológico que escolhemos permitiu-nos captar momentos onde os objetos do nosso estudo se revelam pessoalmente, atraindo a nossa atenção para aspetos da sua vivência que de outra forma não imaginaríamos – porque, mau grado todo o nosso interesse e empenho, de facto não conhecemos em primeira mão a experiência da perda de mobilidade e todas as condicionantes a ela associadas, tal como refere Rose (a.4), uma das nossas entrevistadas: «Na verdade, quando nós não temos certas limitações, nem sequer pensamos [na questão das acessibilidades] e nem reparamos nas coisas». A basearmos este estudo apenas em inquéritos que produzíssemos, arriscar-nos-íamos, portanto, a deixar de lado, inadvertidamente, uma miríade de aspetos significativos. Julgamos, desta forma, poder alcançar uma compreensão mais fina e detalhada da experiência de viajar em cadeira de rodas: os seus objetivos, desafios, frustrações e vitórias. Este é, portanto, um segmento do nosso trabalho onde aparecem comentários pessoais, por vezes inesperados; são frases soltas que traduzem aquilo que estas pessoas vivem. Organizadas em diversas rubricas, elas permitem-nos perceber a sua opinião sobre a viagem e o modo como encaram as dificuldades, o que pensam sobre a Lisboa e o que consideram ser um destino turístico acessível. Também nos permitem ampliar a reflexão crítica sobre as condições que a capital oferece a estes visitantes.

a) Sobre a viagem

Os viajantes que se deslocam em cadeira de rodas não exigem nem esperam a perfeição: «se tudo fosse perfeito não teria interesse» (a.10), e gostam de enfrentar dificuldades, sentindo-se valorizados e crescentemente confiantes a cada obstáculo que ultrapassam – como qualquer pessoa, aliás. «Não é por estarmos numa cadeira de rodas que não podemos fazer tudo o que os outros fazem» (a.7). «Eu não gosto de desistir» (a.7), disse um dos nossos entrevistados; as suas palavras poderiam resumir toda a atitude de quem considera a viagem «uma aventura» (a.1). Viajar apresenta-se como um aspeto importante na vida destas pessoas, e contribui para a sua realização pessoal e felicidade: «Viajar é para mim uma forma de liberdade» (QV56). «Viajar é realizar um sonho» (QV34).

b) Algumas condicionantes

Certos meios de transporte facilitam ou complicam as coisas. «Viajar de avião é cansativo e arriscado com uma cadeira de rodas» (a.3), ou então, «O avião é mais trabalhoso, viajar de barco é mais prático» (a.5).²⁵¹

A sensação de ser um incómodo quando em viagem pode destruir uma boa parte da pura alegria de viajar: «Não quisemos ser um peso para os filhos e, por isso, viemos sós num cruzeiro» (a.5). Tal receio manifesta-se também relativamente aos companheiros de viagem: «Nos *tours* sinto-me a atrasar os outros [que têm mobilidade normal]» (a.9) e os acompanhantes, obrigados a seguir um passo mais lento e, por isso, impedidos de realizar todas as visitas.

²⁵¹ A preferência dada ao barco em detrimento do avião talvez não seja evidente para as pessoas com mobilidade normal, habituadas à facilidade e rapidez do transporte aéreo. Os cruzeiros, com o seu ambiente mais protegido, terão a capacidade de oferecer maiores vantagens práticas aos visitantes com mobilidade reduzida. Um exemplo disso foi a recente visita a Lisboa do cientista britânico Prof. Stephen Hawking – provavelmente, o mais célebre de todos os visitantes do dia em Lisboa que se desloca em cadeira de rodas. A visita foi realizada no dia 10 de outubro de 2014, partindo de um cruzeiro do *Independance of the Seas* (artigo *Stephen Hawking – Como um turista em Lisboa*, in revista *Visão*, 16 Outubro 2014). Que um homem com o conhecido grau de incapacidade do Prof. Hawking tenha achado praticável fazer uma viagem num barco de cruzeiro – ainda que acompanhado de seis cuidadores de saúde particulares – abona muitíssimo em favor da real acessibilidade destes barcos.

c) Sobre a acessibilidade da cidade e seus habitantes

No que diz respeito à adaptação dos locais turísticos, os inquiridos e entrevistados, em geral, não esperam que tudo esteja adaptado e, como pudemos ver antes, alguns dizem que ficariam contentes «se os principais pontos turísticos fossem acessíveis», se os «hotéis, lojas e principais áreas públicas [fossem] acessíveis» (a.3). Os visitantes não esperam que tudo esteja preparado para eles, mas sim que os pontos mais importantes num destino turístico lhes sejam de fácil acesso e eles possam movimentar-se «sem problemas» (a.1)

Isso nem sempre acontece: visitar o Castelo (de S. Jorge) «foi uma canseira» (a.7), desabafou uma das nossas entrevistadas. Reconheçamos que a peculiar topografia da nossa capital obrigaria a desenvolver esforços adicionais para melhorar a respetiva acessibilidade.

As ruas e os passeios de Lisboa não se recomendam. A calçada, considerada muito bonita e apreciada por alguns entrevistados, é tão irregular que as cadeiras trepidam e oscilam: «Nunca precisei de usar um cinto, mas aqui ficaria feliz se tivesse um» (QV22).

No Metro «fui enganada», contou Jesuída (a.9), que não encontrou as acessibilidades descritas nas informações proporcionadas pela empresa.

As lojas «estão tão cheias à entrada que não se consegue entrar» (QV14); o hábito de colocar expositores junto das portas impede a passagem das cadeiras. «Foi pena ter que ficar no exterior das lojas» (QV15), lamentou-se uma visitante. «Tentei ir comprar tabaco, mas não consegui, há degraus por todo o lado» (QV40).

A capital está repleta destes pequenos obstáculos arquitetónicos. «Só voltaria a Lisboa se não estivesse numa cadeira de rodas», desabafou alguém (QV19); outras pessoas dizem-se dispostas a voltar, «mas não tinha coragem de aconselhar a outros» (QV91 e QV100). São opiniões que revelam bem o descontentamento perante as condições oferecidas pela cidade e que não contribuem nada para a sua boa imagem.

Embora a população se revele amistosa e prestável e as barreiras humanas não constituam grande problema na cidade de Lisboa, estes visitantes prefeririam ter condições de maior autonomia: «As pessoas ajudam muito, mas preferíamos não precisar da ajuda» (QV77).

Ressalvemos que a Polícia, contudo, não deixou tão boa impressão como a população civil: «Os polícias não sabiam informar onde encontrar casas de banho adaptadas» (QV39 e QV49).

d) Diversas formas de encarar as dificuldades

Aqui encontramos dois posicionamentos diferentes: há viajantes que afirmam que «a acessibilidade é um direito de qualquer cidadão» (a.7) e se revoltam perante a situação que encontram, enquanto outros dizem, resignadamente, «nós é que temos os problemas e somos uma minoria, por isso somos nós que nos temos de adaptar» (a.8).

Este último modo de pensar, muito generalizado – e conveniente para a oferta turística, dispensada por tal motivo de se empenhar, dizemos nós –, tem influenciado a forma como se encara o Turismo Acessível. Não podemos, contudo, aceitar essa resignação nem aproveitarmo-nos dela para justificar a inação perante a falta de condições de acessibilidade.

Por outro lado, é preciso ter cuidado ao conceber serviços adaptados, pois encontramos pessoas que dizem que «coisas especiais podem ser segregação» (a.3); isto é, ao tentar criar condições demasiado específicas para os visitantes em cadeira de rodas, podemos correr o risco de criar um isolamento dessas pessoas e retirá-los do circuito turístico normal e da normal vida da cidade, fazendo com que se sintam segregadas.

Mas, evidentemente, o facto de nada estar preparado para eles cria, ao invés, situações de exclusão, espelhadas no comentário «deram a impressão de que eu era anormal [pelo simples facto de procurar uma casa de banho adaptada]» (a.9). É necessário, pois, encontrar um equilíbrio, evitando a segregação tanto pela negativa como pela positiva.

Ainda referido pelos nossos inquiridos e entrevistados foi a questão do preço mais elevado que frequentemente se lhes cobra para obterem condições de acessibilidade que, de facto, são um direito seu. Isso levou a um desabafo: o destino turístico perfeito seria onde «as coisas não sejam mais caras pelo facto de serem acessíveis» (a.4).

7.6 – AVALIAÇÃO DA CIDADE

Relativamente à avaliação feita pelos turistas inquiridos sobre a cidade de Lisboa, será interessante observar o Quadro 26, que é uma pequena síntese das suas apreciações, tendo em conta os itens que obtiveram a avaliação máxima (5) da Variável 25 e da Variável 26²⁵².

Quadro 26 – Avaliação dos turistas sobre a cidade de Lisboa (resposta múltipla) *

| Itens de avaliação | Avaliação: Muito atrativo/positivo (5) | |
|-------------------------------|---|------|
| | N | % |
| Instalações do hotel | 16 | 33,3 |
| Simpatia / Hospitalidade | 10 | 20,8 |
| Clima | 9 | 18,8 |
| Gastronomia | 8 | 16,7 |
| Oferta cultural | 7 | 14,6 |
| Espaços envolventes do hotel | 4 | 8,3 |
| Acessibilidade Geral | 2 | 4,2 |
| Segurança | 2 | 4,2 |
| Preço | 2 | 4,2 |
| Distância | 2 | 4,2 |
| Disponibilidade de informação | 1 | 2,1 |
| Animação / Divertimento | 1 | 2,1 |

* Percentagem calculada sobre os turistas inquiridos (48 indivíduos)

Fonte: Inquérito (2012/13)

Podemos dizer que 33,3% dos turistas avaliaram as **Instalações do hotel** como “muito positivas” em termos de acessibilidade. Este item foi logo seguido pela **Simpatia / Hospitalidade**, considerado como fator “muito atrativo” por 20,8%. O **Clima** também obteve uma boa pontuação na avaliação dos turistas, tendo 18,8% considerado este fator como um ponto “muito atrativo” em Lisboa. É bastante revelador o facto de apenas 8,3% dos inquiridos considerarem as áreas envolventes do hotel como muito positivas, o que traduzirá uma grande disparidade existente ao nível das acessibilidades entre as unidades hoteleiras e os espaços públicos que as rodeiam, resultante dos diversos problemas identificados no ponto 6.5 – *Aspetos mais Relevantes das Dimensões da Oferta Acessível em Lisboa*. Este facto relaciona-se também com a baixa percentagem atribuída às **Acessibilidades em geral**, com apenas 4,2%, visto aqui estarem englobados itens como transportes, passeios, casas de banho, etc.

²⁵² No que diz respeito à Variável 26, e para a realização deste quadro, só foram considerados os itens *Instalações do Hotel* e *Áreas Envolventes*; todos os outros itens presentes nessa Variável foram também devidamente analisados e a informação obtida foi apresentada em detalhe nos Quadros 28, 29, 30 e 31.

No que se refere à **avaliação da cidade de Lisboa como destino turístico** feita pelos entrevistados, estes consideram-na positivamente, tendo utilizado adjetivos como «bonita», «linda» e «magnífica» para definir a cidade. Quando confrontados com a pergunta de como a avaliam como destino turístico acessível, sete dos entrevistados consideraram-na negativamente, qualificando-a entre o “pouco acessível” e o “perigoso”; apenas dois dizem ser “razoável”. É interessante verificar que estes últimos representam casos particulares: Helmut (a.10) utiliza os serviços de motorista de turismo, e é provável que, deste modo, tenha tido uma experiência mais controlada em termos de obstáculos; e Kris (a.2) está habituado a enfrentar desafios nas suas deambulações, e considera-os estimulantes. Encontrámos ainda um entrevistado (a.8) que, no que diz respeito à avaliação da cidade, fez uma ressalva à área da Baixa, para ele é a única minimamente acessível.²⁵³ Há, assim, avaliações diferentes perante os locais visitados.

Aprofundando um pouco mais a opinião dos turistas por nós inquiridos sobre os hotéis de Lisboa, e cruzando essa informação com a valorização por eles atribuída a esse item, obtivemos o seguinte quadro:

Quadro 27 – Valorização e avaliação da acessibilidade das instalações do hotel (N)

| Valorização Avaliação | | NR | Nada importante | Pouco importante | Neutra | Importante | Muito importante | T |
|--------------------------|-----|----|-----------------|------------------|--------|------------|------------------|----|
| | | | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | |
| Muito negativa | (1) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Negativa | (2) | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| Neutra | (3) | 0 | 1 | 1 | 2 | 0 | 5 | 9 |
| Positiva | (4) | 1 | 0 | 1 | 0 | 8 | 10 | 20 |
| Muito positiva | (5) | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 13 | 16 |
| NR | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| T | | 1 | 1 | 3 | 2 | 11 | 30 | 48 |

Fonte : Inquérito (2012/13)

²⁵³ Este entrevistado (Denise a.8) faz parte dos visitantes do dia, com uma estada muito curta em Lisboa. Contudo, esta foi suficiente para que reparasse na trepidação provocada pela calçada, nos buracos e na falta de sinalética, que refere especificamente.

As respostas da população por nós inquirida permitem afirmar que a acessibilidade do hotel é classificada por 41 turistas como “importante” (11) e “muito importante” (30), e que a maioria (36 turistas) coloca a sua experiência sobre este aspeto da oferta dos hotéis em Lisboa nas categorias “positiva” (20) e “muito positiva” (16), havendo apenas 2 turistas descontentes com a acessibilidade do hotel.

No que diz respeito às áreas envolventes, o nível de satisfação diminui, como podemos ver no quadro do Anexo III.2.f, com 1 turista a considerá-las “muito negativas”, 12 enquadrando-as na categoria do “negativo”, 13 no “neutro” (possivelmente porque conseguiram ultrapassar muitos dos obstáculos encontrados, visto terem alguma mobilidade, adotando assim um forte posicionamento de indecisão), 14 no “positivo” e apenas 4 afirmando que essas áreas se situavam no “muito positivo” em termos de acessibilidade²⁵⁴.

Relativamente ao cruzamento da valorização da acessibilidade dos espaços públicos e a avaliação desses mesmos espaços na cidade de Lisboa, considerando as passeadeiras e casas de banho, podemos ver os quadros seguintes:

Quadro 28 – Valorização da acessibilidade dos espaços públicos e avaliação da acessibilidade dos passeios e passeadeiras (N)

| Valorização Avaliação | | NR | Nada importante | Pouco importante | Neutra | Importante | Muito importante | T |
|------------------------------|-----|----|-----------------|------------------|--------|------------|------------------|----|
| | | | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | |
| Muito negativa | (1) | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 9 | 12 |
| Negativa | (2) | 0 | 1 | 1 | 3 | 2 | 7 | 14 |
| Neutra | (3) | 0 | 1 | 0 | 1 | 3 | 8 | 13 |
| Positiva | (4) | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 4 | 7 |
| Muito positiva | (5) | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| T | | 1 | 2 | 2 | 5 | 9 | 29 | 48 |

Fonte: Inquérito (2012/13)

Constatamos que os passeios e passeadeiras da cidade não correspondem às expectativas. Veja-se que 38 turistas consideram “importante” (9) e “muito importante” (29) o item da

²⁵⁴ Não nos foi possível identificar os hotéis onde se hospedavam estes turistas para se conseguir saber a que áreas da cidade fazem referência, em concreto.

valorização dada à acessibilidade dos espaços públicos; em termos de avaliação da situação real, a maioria (26 turistas) classifica a situação de Lisboa em termos de passeios e passeadeiras como “negativa” (14) ou mesmo “muito negativa” (12).

A acessibilidade das casas de banho é, sem dúvida, um dos pontos mais importantes para o bem-estar de um turista em cadeira de rodas, sendo esta uma das suas necessidades básicas. A esse respeito, a situação em Lisboa também se apresenta algo problemática, como é demonstrado no quadro seguinte:

Quadro 29 – Valorização da acessibilidade dos espaços públicos e avaliação da acessibilidade dos WC (N)

| Valorização Avaliação | | NR | Muito pouco importante | Pouco importante | Neutra | Importante | Muito importante | T |
|------------------------------|-----|----|------------------------|------------------|--------|------------|------------------|----|
| | | | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | |
| Muito negativa | (1) | 0 | 2 | 0 | 1 | 2 | 6 | 11 |
| Negativa | (2) | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 6 | 8 |
| Neutra | (3) | 0 | 0 | 0 | 4 | 4 | 8 | 16 |
| Positiva | (4) | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 6 | 9 |
| Muito positiva | (5) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| NS | | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| T | | 1 | 2 | 2 | 5 | 9 | 29 | 48 |

Fonte: Inquérito (2012/13)

Relativamente a este *item*, a maioria das respostas oscilam entre o “negativo” e “muito negativo”, num total de 19 inquiridos. Encontramos 16 turistas que classificam este item de uma forma neutra, possivelmente por não terem utilizado estas facilidades (à partida, sabem ser difícil encontrar uma casa de banho adaptada e desenvolvem estratégias de modo a utilizar mais os equipamentos do hotel), ou por terem ainda um elevado grau de mobilidade, podendo, por isso, usar qualquer uma; apenas 11 inquiridos enquadram este *item* no “positivo” ou “muito positivo”. Isto, note-se, num quadro em que 29 dos inquiridos consideravam este ponto como muito importante.

Mas para encontrar essas instalações é preciso que eles estejam devidamente assinaladas, pelo que o item da sinalética revela-se, também por isso, muito importante. Assim, vejamos o quadro seguinte:

Quadro 30 – Valorização da acessibilidade da sinalética e avaliação da sinalética (N)

| Valorização Avaliação | | NR | Nada importante | Pouco importante | Neutra | Importante | Muito importante | T |
|--------------------------|-----|----|-----------------|------------------|--------|------------|------------------|----|
| | | | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | |
| Muito negativa | (1) | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 14 | 18 |
| Negativa | (2) | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 | 8 | 12 |
| Neutra | (3) | 0 | 1 | 0 | 2 | 2 | 2 | 7 |
| Positiva | (4) | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 4 |
| Muito positiva | (5) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| NS | | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 4 |
| NR | | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 3 |
| T | | 1 | 2 | 2 | 5 | 9 | 29 | 48 |

Fonte: Inquérito (2012/13)

Também a sinalética, na opinião dos nossos inquiridos, apresenta problemas, sendo que a maioria dos inquiridos, isto é, 30 turistas num total de 48, consideram a situação de Lisboa “muito negativa” ou “negativa” relativamente a este item. A tal respeito, encontramos grande concordância com a opinião dos visitantes do dia, expressa no Quadro 33.

Relativamente aos outros pontos de avaliação das acessibilidades da cidade, apresentamos um pequeno quadro-síntese que nos permitirá conhecer a avaliação geral que estes turistas fazem da cidade de Lisboa:

Quadro 31 – Avaliação da oferta da cidade pelos Turistas: transportes, restaurantes /cafés, museus, lojas e salas de espetáculo

| Avaliação Dimensão | NR | Muito negativa | Negativa | Neutra | Positiva | Muito positiva | NS | T |
|-----------------------|----|----------------|----------|--------|----------|----------------|----|----|
| | | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | | |
| Transportes | 0 | 6 | 10 | 7 | 10 | 1 | 14 | 48 |
| Restaurantes/ Cafés | 0 | 6 | 8 | 17 | 11 | 5 | 1 | 48 |
| Museus/Monumentos | 1 | 2 | 4 | 10 | 19 | 7 | 5 | 48 |
| Lojas | 1 | 6 | 11 | 10 | 11 | 4 | 5 | 48 |
| Salas de Espetáculo | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 31 | 48 |

Fonte: Inquérito (2012/13)

Constatamos que, ao nível dos *Transportes*, não podemos tirar grandes conclusões, porque as respostas dos inquiridos se encontram relativamente equilibradas; há, no entanto, um número considerável de turistas que diz não saber como são os transportes públicos na cidade, depreendendo-se que não os utilizaram.

No que respeita aos *Restaurantes e cafés*, a maioria das respostas fica na categoria do “neutro”, isto é, não são nem positivos nem negativos, possivelmente porque nem sequer entraram em muitos deles, não tendo por isso uma opinião devidamente formada para poder avaliar; as avaliações negativas e positivas estão equilibradas.

Quanto aos *Museus*, 10 inquiridos afirmam ter encontrado uma situação “neutra”, isto é, nem positiva nem negativa, enquanto que 19 a avaliam como “positiva” e 7 dizem ser mesmo “muito positiva”; para a grande maioria de avaliações positivas deve contribuir o esforço de adaptação que, nos últimos tempos, se tem levado a cabo nesses espaços.

No que se refere às *Lojas*, as opiniões voltam a dividir-se, com predomínio do “neutro” que espelha o equilíbrio entre avaliações positivas e negativas, com ligeira vantagem para as últimas. Poderemos admitir que muitos dos inquiridos, ou não se interessavam pelo *shopping* (há 5 que respondem “não saber”), ou então conseguiram, de uma forma ou outra, ultrapassar os obstáculos que certamente encontraram nas lojas em Lisboa, e que encontrámos referidos por muitos dos entrevistados.

Por último, relativamente às *salas de espetáculo*, podemos afirmar que a maioria dos turistas (31) não sabe como são, e 4 não responderam. Relativamente aos poucos que as visitaram, as respostas variam entre o “muito negativo” e o “muito positivo”, com ligeira vantagem para o segundo. É difícil tirar qualquer conclusão de tais respostas, e a única observação válida é que, de acordo com a nossa pesquisa, estes espaços não têm sido muito eficientes a atrair a atenção dos turistas com mobilidade reduzida.

O cruzamento entre a valorização dada à acessibilidade, em geral, por parte dos turistas, e a apreciação dessa mesma acessibilidade em Lisboa fornece-nos um indicador global, que apresentamos no quadro seguinte.

Quadro 32 - Acessibilidade Geral: Valorização (V11F) e Avaliação (V25F)

| Valorização Avaliação | | NR | Nada importante (1) | Pouco importante (2) | Neutra (3) | Importante (4) | Muito importante (5) | T |
|--------------------------|-----|----|------------------------|-------------------------|---------------|-------------------|-------------------------|----|
| | | | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | |
| Nada atrativa | (1) | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 4 | 8 |
| Pouco atrativa | (2) | 1 | 0 | 0 | 1 | 5 | 10 | 17 |
| Neutra | (3) | 1 | 0 | 0 | 1 | 4 | 4 | 10 |
| Atrativa | (4) | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 8 | 10 |
| Muito atrativa | (5) | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| NR | | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| T | | 3 | 1 | 2 | 3 | 12 | 27 | 48 |

Fonte: Inquérito (2012/13)

Como se vê (Quadro 32), a valorização dada à acessibilidade é significativa, com 12 inquiridos a considerá-la “importante” e 27 “muito importante”; no entanto, desses, encontramos 19 a considerar a sua experiência em Lisboa “nada atrativa” ou “pouco atrativa” e apenas 11 que a consideram entre “atrativa” e “muito atrativa”. **Conclui-se, assim, que a maioria dos turistas consideram Lisboa como um destino turístico acessível pouco atrativo e que isso é um fator fortemente penalizador para os seus interesses.**

Acreditamos, ainda, que algumas das avaliações positivas se relacionam diretamente com a autonomia na mobilidade dos inquiridos, já que vários deles, apesar de apresentarem

deficiência permanente, se deslocavam acompanhados e conseguindo andar um pouco, pelo que podiam ultrapassar muitas das barreiras encontradas.

Passando agora à análise dos inquéritos aos visitantes do dia, e no que respeita à dimensão da acessibilidade dos espaços públicos, encontramos os resultados constantes no quadro seguinte.

Quadro 33 – Apreciação dos Visitantes do dia sobre a cidade de Lisboa

| Avaliação Dimensão | NR | Muito negativa | Negativa | Neutra | Positiva | Muito positiva | NS | T |
|--------------------------------|----|----------------|----------|--------|----------|----------------|----|-----|
| | | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | | |
| Espaços públicos (em geral) | 6 | 3 | 10 | 32 | 38 | 10 | 1 | 100 |
| Passeios, rampas e passadeiras | 0 | 13 | 43 | 28 | 12 | 3 | 1 | 100 |
| WC | 0 | 22 | 9 | 2 | 7 | 4 | 56 | 100 |
| Sinalética | 2 | 79 | 12 | 1 | 2 | 0 | 4 | 100 |
| Restaurantes/Cafés | 6 | 1 | 10 | 14 | 20 | 6 | 43 | 100 |
| Lojas | 0 | 10 | 34 | 31 | 12 | 3 | 10 | 100 |

Fonte: Inquérito (2012/13)

Como podemos ver (Quadro 33), a avaliação revela-se positiva no que diz respeito aos *Espaços públicos em geral*, com apenas 13 inquiridos a afirmarem estarem verdadeiramente descontentes, contradizendo assim a avaliação dos turistas, o que acreditamos estar relacionado com o facto de estes visitantes terem permanecido em Lisboa apenas num período de tempo muito limitado e conhecerem principalmente a área do centro da cidade. No entanto, encontramos itens cuja avaliação é mais crítica, como é o caso dos passeios, passadeiras e rampas, WCs, sinalética e lojas.

No caso dos *WC adaptados*, para além de a avaliação geral ser negativa, muitos inquiridos (56) responderam “não sabe”: provavelmente, durante o reduzido tempo da sua visita, não tiveram necessidade de procurar alguma casa de banho ou, por um acaso feliz, terão conseguido encontrar alguma que, no seu caso particular, fosse praticável.

No que diz respeito aos *Restaurantes*, também a avaliação é inconclusiva: os inquiridos utilizaram principalmente as esplanadas e, por isso, também aqui encontramos inquiridos que indicam a opção “não sabe” (43).

Passeios e rampas foram julgados inadequados pela maioria dos inquiridos (56, distribuindo as suas avaliações entre o “negativo e o “muito negativo”); só 3 pessoas tiveram uma impressão “muito positiva”.

A *sinalética* foi a dimensão mais severamente julgada, com apenas 2 classificações de “positiva”. A pontuação “muito negativa” colheu 79 avaliações, a que acrescem mais 12 “negativas”.

7.6.1 – Como tornar Lisboa mais acessível?

No intuito de poder melhorar a oferta da cidade de Lisboa, perguntámos aos turistas e visitantes do dia inquiridos o que seria necessário alterar urgentemente na cidade para que esta se pudesse tornar um destino mais acessível. O quadro seguinte resume essas respostas:

Quadro 34 – Recomendações para Lisboa se tornar uma cidade acessível face ao tipo de estada em Lisboa (respostas múltiplas)²⁵⁵ *

| | Turistas | | Visitantes do dia | | Total | |
|--|----------|------|-------------------|------|-------|------|
| | N | % | N | % | N | % |
| | | | | | | |
| Melhores passeios, passeadeiras rebaixadas | 25 | 52,1 | 74 | 74,0 | 99 | 70,0 |
| Casas de banho acessíveis | 7 | 14,6 | 13 | 13,0 | 20 | 13,5 |
| Lojas sem degraus, portas mais largas | 3 | 6,3 | 5 | 5,0 | 8 | 5,6 |
| Transportes acessíveis | 4 | 8,3 | 1 | 1,0 | 5 | 3,4 |
| Melhor sinalética | 1 | 2,1 | 3 | 3,0 | 4 | 2,7 |
| É preciso preparar tudo | 2 | 4,2 | 0 | 0 | 2 | 1,4 |
| Mais estacionamento acessível | 2 | 4,2 | 0 | 0 | 2 | 1,4 |
| Restaurantes acessíveis | 2 | 4,2 | 0 | 0 | 2 | 1,4 |
| Melhor informação sobre acessibilidades | 1 | 2,1 | 1 | 1,0 | 2 | 1,4 |
| Elevadores “realmente” acessíveis | 1 | 2,1 | 0 | 0 | 1 | 0,7 |
| Monumentos mais acessíveis | 0 | 0,0 | 1 | 1,0 | 1 | 0,7 |
| Não responde | 8 | 16,7 | 2 | 2,0 | 10 | 6,8 |

*Percentagem calculada para cada item e sobre o total dos inquiridos (48 turistas e 100 visitantes do dia)

Fonte: Inquérito (2012/13)

²⁵⁵ Apesar de o questionário ter sido construído propondo a escolha de apenas um item, verificámos que grande parte dos inquiridos acabou por indicar diversas opções, tendo nós decidido considerar todas elas e tratar esse questionário como sendo de resposta múltipla.

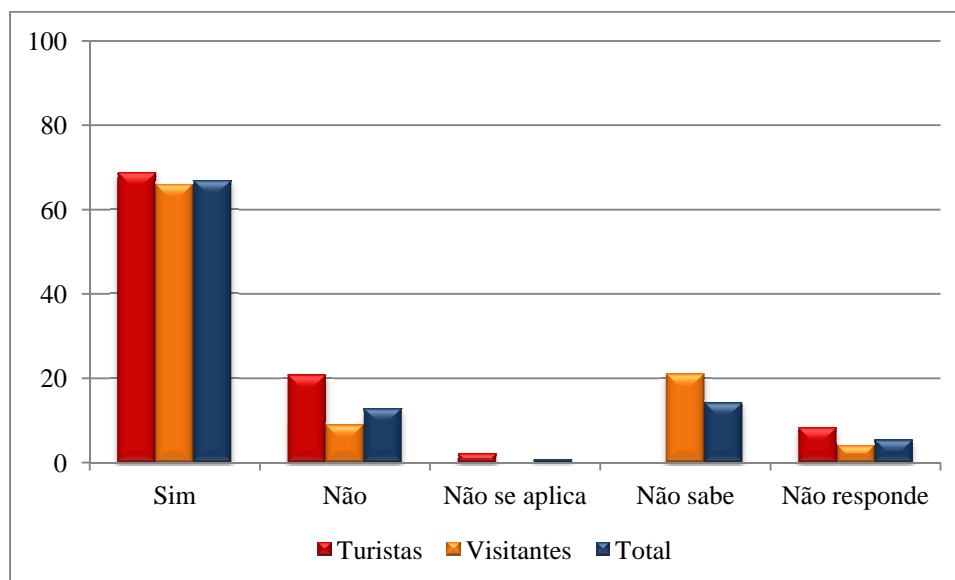
Os visitantes inquiridos apontam o **urgente melhoramento dos passeios, assim como a necessidade das passadeiras rebaixadas**, tendo este item sido escolhido por 25 turistas e 74 dos visitantes do dia, o que representa 70% dos inquiridos. Logo a seguir aparece a necessidade da existência de casas de banho acessíveis, item escolhido por 13,5% dos inquiridos. Encontramos, ainda, a referência aos transportes, sinalética, entrada das lojas e outros. Relativamente aos entrevistados, quando questionados sobre **os aspetos a melhorar na cidade**, obtivemos os seguintes resultados:

Na opinião da maioria dos entrevistados (7) o principal aspeto a melhorar em Lisboa, de modo a que a cidade se possa tornar num destino turístico acessível, são as **passadeiras**, que devem ligar-se ao passeio por uma rampa, de modo a que todos possam facilmente atravessar as ruas. Também 6 dos nossos entrevistados referiram a **qualidade dos passeios**, ou seja, que estes devem apresentar um pavimento liso, para evitar trepidações e, além disso, ter uma boa manutenção, eliminando os buracos. Seguidamente, os pontos mais referidos, foram, *ex-aequo* com 5 casos, **a sinalética**, ou melhor, a ausência de sinalética específica sobre acessibilidade, e ainda a **falta de casas de banho adaptadas**. Também os **espaços comerciais**, como as lojas e os restaurantes, foram referidos por Ann (a.3) e Denise (a.8), dizendo que deveriam ser acessíveis: «Corre tudo bem quando há sol, mas é preciso pensar também nos dias em que chove e está frio, sendo impossível então utilizar as esplanadas» – que em Lisboa parecem constituir a principal opção para estes visitantes, uma vez que, de Verão, altura em que nos visitaram, estas são sem dúvida os espaços mais agradáveis que a restauração lisboeta oferece, para além do facto óbvio de se encontrarem ao nível da rua. Por último, encontramos ainda uma referência à necessidade de haver um **mapa de acessibilidades** (a.8).

Verificamos que as respostas dadas pela nossa amostra total se referem quase exclusivamente às barreiras físicas; no entanto, sabemos que estas não são as únicas. Por isso, pretendemos ainda saber a opinião dos inquiridos sobre o elemento humano na cidade: as barreiras humanas são das menos estudadas, embora de grande importância. O elemento humano faz parte integrante do item *Hospitalidade*, o qual, como vimos anteriormente, constitui um dos principais motivos para regressar a um destino turístico. Aqui, analisando os dados do Gráfico 11, vemos que a opinião sobre a população de Lisboa, tanto dos turistas como dos visitantes

do dia, é muito positiva, tendo 66,9% dos inquiridos afirmado que a população está preparada para lidar com visitantes em cadeira de rodas.

Gráfico 11 – Opinião sobre a preparação da população perante o turismo acessível face ao tipo de estada (%)



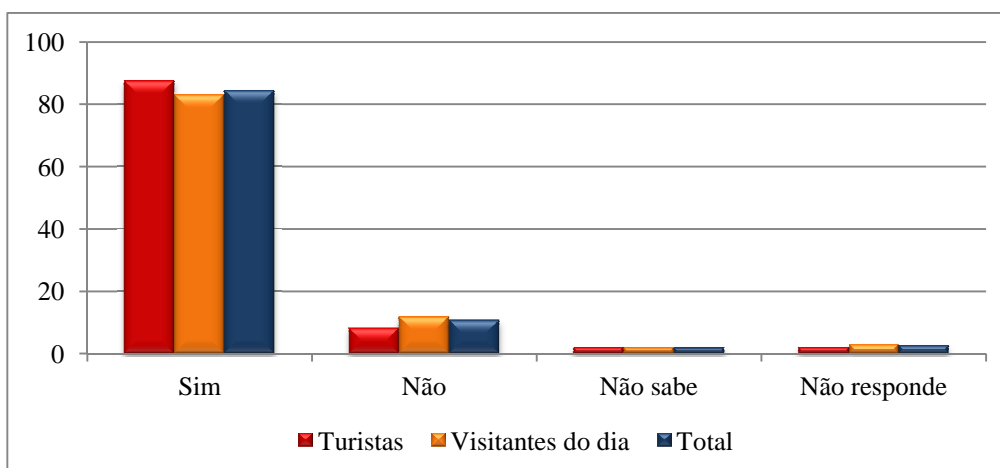
*Percentagem calculada sobre a população inquirida (48 turistas e 100 visitantes do dia)

Encontramos aqui uma percentagem significativa de inquiridos que dizem não saber, sendo estes principalmente visitantes do dia, os quais, devido ao seu pouco tempo de permanência na cidade e ao pouco contacto com a população, consideravam, por vezes, não poder ajuizar devidamente esta questão.

7.6.2– As condicionantes da cidade de Lisboa e a intenção de voltar

Tendo em conta as barreiras físicas encontradas na cidade de Lisboa, identificadas no ponto 6 deste trabalho e muitas referidas neste ponto 7 pelos nossos entrevistados e inquiridos, e verificando-se que são, na sua maioria, referentes a condições básicas de acessibilidade, poderíamos pensar que os inquiridos não considerariam a possibilidade de regressar a Lisboa; mas, quando questionados sobre esse tema, isso parece não se verificar, tal como se vê no gráfico seguinte:

Gráfico 12 – Intenção de regressar a Lisboa face ao tipo de estada em Lisboa (%)*



*Percentagem calculada sobre o total da população inquirida (48 turistas e 100 visitantes do dia)

Verificamos que, apesar das contrariedades encontradas, **84,5% dos inquiridos afirmam ter a intenção de regressar**; ainda mais notável é o facto de ser entre os turistas que encontramos a maior percentagem de pessoas a pretender fazê-lo, com 87,5% das respostas afirmativas, contra 83% dos visitantes do dia. Aparentemente, apesar de terem tido mais tempo para experimentar as deficientes acessibilidades da nossa capital, tal circunstância não se mostrou impeditiva ou desmotivadora. Também encontramos entre os turistas um número inferior de respostas negativas relativamente a um eventual regresso, com 8,3%, enquanto nos visitantes do dia essa percentagem é de 12%.

Achámos ainda pertinente comparar estes resultados com o facto de conseguirem, ou não, andar curtas distâncias e/ou subir 3 degraus, pois, como já foi sobejamente referido, esse facto condicionaria muito a perceção da cidade. Assim, ao analisar o quadro apresentado no Anexo III.1.g, podemos concluir que, no que diz respeito aos turistas, não parece haver uma relação direta entre estas duas variáveis, uma vez que tanto a maioria dos inquiridos que conseguem andar (87,5%), como aqueles que não conseguem (84,6%), afirmam ter intenção de voltar.

No que diz respeito aos visitantes do dia a situação é muito semelhante, com 86,3% daqueles que conseguem andar e/ou subir 3 degraus dizendo tencionar voltar, enquanto 78,3% dos inquiridos que não conseguem andar e/ou subir 3 degraus partilham esse desejo.

Apesar de todas as dificuldades também encontradas por parte dos entrevistados, cinco deles afirmaram que sim, isto é, que punham a hipótese de regressar; quatro responderam que talvez o fizessem, e apenas um foi perentório a afirmar que não voltaria a Lisboa, devido à sua falta de acessibilidades.

Numa análise global, a afirmação de disponibilidade para voltar a Lisboa, mesmo por muitos dos respondentes que avaliaram a cidade de modo muito severo quanto às condições de acessibilidade que encontraram, pode ter duas interpretações, não obrigatoriamente exclusivas: ou expressa uma manifestação de simpatia dos respondentes para com a cidade onde se encontravam, no momento (resposta «*politicamente correta*»), e/ou a convicção de que a sua má classificação não compara mal, ainda assim, com a que poderia ser atribuída a destinos alternativos eventualmente em consideração.

Quanto à possibilidade de **recomendar a outros a viagem**, encontramos diversas opiniões por parte dos nossos entrevistados, que serão importantes de considerar, como apresentamos de seguida.

Nota-se que nem todos os que põem a hipótese de voltar a Lisboa recomendariam a amigos ou familiares este destino turístico. Assim, um dos entrevistados (a.2) diz que uma sugestão nesse sentido dependeria das limitações de cada um; apenas três dos entrevistados afirmam poder vir a recomendar a visita. Quatro das pessoas que eventualmente recomendariam Lisboa punham como condição que os visitantes viessem acompanhados (a.1, a.5 e a.9) ou que conseguissem andar um pouco, para ser possível utilizarem uma casa de banho não adaptada (a.7). Dois dos entrevistados, que se mostravam indecisos relativamente a um eventual regresso (a.3 e a.4), afirmam não recomendar a visita a Lisboa a nenhum visitante em cadeira de rodas.

Daqui se depreende que **os entrevistados consideram a nossa capital como um lugar que uma pessoa em cadeira de rodas só consegue visitar se estiver acompanhada e/ou se conseguir andar um pouco, para dessa forma conseguir ultrapassar as barreiras físicas que aí se encontram.**

No entanto, na opinião de vários, bastaria que fossem levados a cabo alguns trabalhos de adaptação, principalmente no que refere à via pública, e Lisboa poderia tornar-se um destino turístico acessível; sendo este, sem dúvida, o aspeto mais urgente a melhorar na cidade.

7.7 – ASPETOS A CONSIDERAR NA CONCEÇÃO DE UM PROGRAMA DE VIAGEM ACESSÍVEL

Um dos objetivos principais deste trabalho, como vimos, é conhecer melhor as motivações, necessidades e as opiniões dos visitantes em cadeira de rodas, para as comparar com a oferta da cidade e perceber o que é necessário alterar. Mas também é importante saber quais são os aspetos que são considerados essenciais quando se “constrói” um programa de visita a uma cidade para um grupo com necessidades especiais, seja este concebido para um *tour* organizado, normalmente dirigido por um guia-intérprete, ou para ser sugerido em visita livre.

Ainda no Verão de 2012, a investigadora acompanhou em Lisboa um grupo com nove cadeiras de rodas, tendo durante essa visita a oportunidade de entrevistar Mark (c.2)²⁵⁶, que era, há vários anos, o responsável pela criação e acompanhamento dos programas de viagens propostos pela Association des Paralysés de la France (APF) aos seus associados. Apesar de não estar ele próprio numa cadeira de rodas, considerámos que a prática profissional e a experiência que ao longo dos anos foi adquirindo relativamente às motivações e necessidades destes visitantes lhe dão um conhecimento privilegiado, que não podemos deixar de incluir no nosso trabalho. O presente capítulo é, sobretudo, o resultado da entrevista a este interlocutor privilegiado.

As suas declarações permitiram-nos obter uma perspetiva profissional sobre aquilo que os turistas em cadeira de rodas pretendem, principalmente quando viajam em grupo organizado. Deram-nos também a conhecer os aspetos mais importantes na escolha de um destino turístico, de modo a satisfazer as necessidades de um grupo em cadeira de rodas.

No início da nossa entrevista perguntámos-lhe o que procuram estas pessoas quando viajam. Na sua opinião, e corroborando alguns autores que citámos na primeira parte do trabalho, ele respondeu que elas «querem o mesmo que os outros, têm os mesmos interesses, só que apresentam certas limitações, que devemos tentar minimizar».

²⁵⁶ Todas as citações das palavras de Mark (c.2) presentes neste ponto do trabalho estão incluídas no Anexo I, entrevistas aos informadores privilegiados, razão pela qual nos dispensamos de as referenciar individualmente.

Por esse motivo, Mark considera importante oferecer programas novos, que incluam os locais na moda, para onde todos os turistas querem ir. Antes da apresentação desses novos programas, normalmente desloca-se ao local, para conhecer as respetivas condições de acessibilidade: «a segurança é a palavra fundamental». Por vezes – como aconteceu no caso da visita a Lisboa –, não teve disponibilidade para efetuar essa visita de reconhecimento; mas como conhecia experiências anteriores resolver aceitar o desafio, o que prova que as experiências são partilhadas e têm forte influência na tomada de decisões.

Na sua opinião, as condições essenciais de acessibilidade para a escolha de um destino turístico por parte de um grupo com mobilidade reduzida são:

1) ao nível dos transportes

a) é essencial haver boas ligações aéreas. Uma das grandes limitações para se viajar com um grupo em cadeira de rodas é constituído pelas companhias aéreas, que apenas aceitam um número restrito de cadeiras de rodas por avião, o que implica, por vezes, dividir o grupo por vários voos. Isso resulta em situações complexas, principalmente quando se viaja com um mínimo de oito cadeiras de rodas – como é o caso dos grupos operados por Mark, para dessa forma conseguirem preços mais reduzidos;

b) No local a visitar, embora seja sempre preferível ter um autocarro adaptado, já lhe aconteceu viajar em carros sem elevador; embora exija mais esforço, não é um impedimento absoluto;

c) recomenda a deslocação em cadeira de rodas manual²⁵⁷, porque as cadeiras de rodas elétricas, para além de serem mais pesadas e difíceis de transportar, avariavam facilmente, e já teve más experiências com elas;

2) nos hotéis

É importante haver um bom acesso pela entrada principal, e nas casas de banho são de evitar as banheiras, dando sempre preferência ao duche;

3) nos restaurantes

O grande problema é sempre a falta de casas de banho adaptadas, pois na sua opinião um ou outro degrau não é grave: consegue-se sempre ultrapassar, com ajuda;

²⁵⁷ A este nível foi possível à investigadora, através da observação direta, inferir que este responsável preferia as cadeiras manuais e a este nível as que não fossem “autónomas”, isto é, não gostava de incluir nos seus grupos visitantes que fossem muito autónomos, pois por vezes arriscavam demais dando mais trabalho e pondo em causa a segurança, da qual ele era responsável.

4) nos museus e monumentos

A acessibilidade nos museus e monumentos não se revela particularmente importante para o nosso entrevistado, pois, segundo ele, este tipo de cliente prefere os exteriores. Além disso, nem sempre estes visitantes, na sua opinião, têm dinheiro para pagar as entradas, pois alguns não têm grandes posses²⁵⁸.

Para Mark, os turistas com dificuldades de locomoção têm vantagens em viajar em grupo, pois, para além da viagem se tornar mais económica, não têm de se preocupar com a logística. Considera essencial proceder a uma escolha adequada dos participantes, ao tipo de viagem e às condições de acessibilidade. Também faz uma escolha dos acompanhantes – pois nos seus grupos cada pessoa em cadeira de rodas tem um acompanhante que é responsável por ela. Considera «muito importante o binómio pessoa em cadeira de rodas – acompanhante», havendo no início de cada viagem um período de adaptação, nem sempre fácil, pois «há pessoas com deficiência que são mais fáceis de lidar do que outras»; mas deste relacionamento depende o bom ambiente do grupo e o sucesso de uma viagem.

Esta solução em grupo permite a partilha, o que torna todos mais felizes; «é um sonho» que mantiveram durante um ano, é uma fuga dos ambientes hospitalares, e constitui também uma ocasião de «férias para todos», isto é, para o turista e para a sua família.

As viagens de grupo, que se realizam principalmente de Verão, utilizam muitas vezes os serviços de um guia, «principalmente quando não conhecemos bem os destinos e, para além das informações histórico-culturais, procuramos também um conselho técnico; mas para isso é preciso que haja sensibilidade por parte desse guia, o que nem sempre se consegue». Na opinião de Mark, é essencial uma colaboração por parte destes profissionais, que têm um contributo importante para o sucesso da viagem.

Ao nível dos programas, para ele um *tour* acessível é «equilibrado em termos de proveito e dificuldade» e deve permitir «conhecer minimamente a cidade, mostrando os pontos mais importantes, como os principais monumentos e o centro da cidade, mas com tempo, pois o

²⁵⁸ Excetuam-se aqueles que ficaram com mobilidade reduzida devido a algum acidente e recebem dinheiro das seguradoras. Segundo Mark, são esses que viajam com maior frequência. Diga-se, também, que sendo esta a experiência de Mark é certo que a autora, durante a sua pesquisa, chegou a algumas informações em sentido contrário, nesta matéria.

descer e subir do autocarro rouba tempo para o programa; por isso, muitas vezes visitamos menos coisas que os turistas sem problemas de mobilidade».

Quando interrogado sobre se Lisboa pode tornar-se um destino turístico acessível, Mark afirma que o facto de se tratar de um destino europeu, só por si, é positivo: «na Europa há mais facilidade de deslocação, pois são distâncias mais curtas», embora chame a atenção para as «grandes diferenças entre os diversos países, no que respeita a acessibilidade». No que se refere a Lisboa, diz que, em geral, «até há alguma acessibilidade, mas falta a sinalização», a qual considera «importante e [que] pode facilitar muito nas visitas e passeios». Como ponto positivo, diz que «as pessoas são muito prestáveis, tentando ajudar».

Para este entrevistado, Lisboa está na moda mas «poderia ser mais convidativa, pois tem um clima ótimo, o que (lhes) agrada bastante; mas os passeios são muito irregulares, sem serem rebaixados [nas passeadeiras]. São coisas simples que nem são dispendiosas, mas que fazem uma grande diferença».

Dada a quantidade e diversidade da informação incluída neste capítulo, cremos ser adequado apresentar uma síntese de modo a organizar e vincar ideias, o que nos propomos fazer de seguida.

7.8 – ASPETOS MAIS RELEVANTES DA PROCURA TURÍSTICA ACESSÍVEL

Como anteriormente referido, existe uma diferença fundamental entre turistas e visitantes do dia: os primeiros escolheram Lisboa como destino turístico e, aqui permanecendo durante alguns dias, tiveram mais tempo para avaliar melhor as condições de acessibilidade da cidade; os visitantes do dia ficaram apenas algumas horas, tendo vindo a Lisboa, no caso da amostra identificada pela autora, quase sempre pelo facto de o seu cruzeiro aí fazer escala, sem pretenderem realizar uma visita muito aprofundada da cidade.

No entanto, analisando as respostas aos questionários, tanto de turistas como de visitantes do dia, encontramos muitos pontos de concordância. Por exemplo, as queixas apresentadas sobre Lisboa recaem principalmente sobre as barreiras físicas, e muito menos sobre as barreiras humanas. No que diz respeito a estas últimas, podemos dizer que, quer a população em geral, quer os profissionais de turismo, receberam uma avaliação muito positiva.

Os pontos mais críticos na avaliação da cidade, na opinião de turistas e visitantes do dia inquiridos, encontram-se no domínio dos espaços públicos, incluindo as casas de banho, das quase inexistentes passadeiras rebaixadas e dos passeios irregulares, e ainda da sinalética, onde a situação dificilmente poderia ser pior. Também os entrevistados expressaram uma opinião crítica muito similar sobre a cidade. Por outro lado, os aspetos melhor avaliados pela nossa amostra (turistas) foram as unidades hoteleiras, o que é muito favorável tendo em conta que as acessibilidades do hotel foram referidas pelos nossos respondentes como o ponto mais valorizado na escolha de um destino.

Podemos dizer que o cruzamento entre a valorização que parte da nossa amostra (os turistas) atribui à acessibilidade na escolha de um destino turístico, por um lado, e a avaliação que eles fazem da sua experiência relativamente à acessibilidade geral em Lisboa, por outro lado (ver Quadro 27), nos situa numa apreciação geral negativa. Também os entrevistados expressam opiniões positivas da cidade como destino turístico mas o seu discurso muda completamente quando se referem a Lisboa como destino turístico acessível.

Apesar de tudo, a maioria da amostra total consideraria voltar a Lisboa, sendo a Hospitalidade, no caso dos turistas, o principal motivo para isso. No entanto, se tivermos em conta as entrevistas, muitas das pessoas que se dispõem a voltar disseram que não aconselhariam

outros a empreender a visita a Lisboa, atendendo às debilidades exibidas pela nossa capital ao nível dos pontos acima referidos, tudo dependendo das suas limitações em concreto. Esta posição de firme reserva também nos serve como forte indicador de uma opinião negativa, sendo este, na nossa opinião, um dos pontos mais pertinentes para a consolidação, ou não, de um destino turístico acessível.

Verificamos que as pessoas em cadeira de rodas – que, segundo a nossa amostra, até viajam frequentemente, pois quase 50% dos turistas inquiridos tinham feito mais de duas viagens no ano anterior – desenvolvem diferentes estratégias para ultrapassar os obstáculos que encontram, as quais podem variar de pessoa para pessoa, de acordo com a sua experiência como viajante e com a sua autonomia na mobilidade. Verificámos a existência desses mecanismos de adaptação, tanto nos inquiridos, como nos entrevistados.

A principal estratégia é, sem dúvida, o viajarem acompanhados, o que está de acordo com estudos anteriores (EC/EITPAT, 2014) onde apenas 10% das pessoas com limitações ao nível da mobilidade afirmavam viajar sozinhas. Este facto atribui aos acompanhantes um papel decisivo na viagem, nomeadamente a sua participação na escolha do destino²⁵⁹, e caindo sobre eles a responsabilidade da segurança dos visitantes com mobilidade reduzida. Por outro lado, uma das principais preocupações desses visitantes, muitas vezes referida pela nossa amostra, é também o bem-estar desses acompanhantes, o que terá também consequências nas escolhas feitas em viagem e nos demonstra a importante “simbiose” entre acompanhante e visitante em cadeira de rodas.

Há quem contrate os serviços de um profissional de turismo, por exemplo, um motorista conhecedor da área, o que nos remete para o importante papel desses profissionais, também referido por Yau et al. (2004). No entanto, tal não acontece com a frequência que seria previsível: os novos hábitos de turismo implicam que os visitantes queiram experimentar maior liberdade pessoal e capacidade de decisão; os visitantes em cadeira de rodas não escapam a essa moda.²⁶⁰

²⁵⁹ Quando o acompanhante é o cônjuge, ou um amigo ou familiar, a escolha do destino turístico terá sido feita também de acordo com eles; quando é uma pessoa contratada ou em regime de voluntariado, essa escolha recairá mais no visitante, não tendo geralmente o acompanhante tomado parte ativa na decisão. Devemos ainda considerar que a contratação de acompanhantes implica um razoável aumento das despesas, que nem todos os visitantes conseguem ou desejam assumir.

²⁶⁰ O que tem certamente a ver com as respostas dadas pelos turistas, onde encontrámos uma elevada percentagem que viajava individualmente (apenas 14 dos 48 inquiridos viajavam em grupo organizado).

Contudo, para lá destas considerações, a viagem em grupo apresenta decerto vantagens para este tipo de visitantes, que vão desde preços mais económicos até a uma maior partilha de experiências. Mas viajar em grupo também pode ser problemático, devido a certas condicionantes ao nível das condições de acessibilidade ou, sobretudo, se considerarmos a participação num grupo aberto, que pode implicar o desenvolvimento de alguns inibidores de viagem, como os sentimentos de culpa ou de incómodo para os outros. O recurso a agências especializadas em Turismo Acessível poderia ser uma estratégia interessante a considerar, mas encontra-se pouco divulgada e os preços elevados²⁶¹, juntamente com a conotação algo negativa que por vezes apresentam – um modo de segregação – não têm contribuído para a sua popularidade: é evidente que as pessoas em cadeira de rodas não querem ser tratadas de forma diferente²⁶², apesar de apresentarem necessidades especiais. Devemos procurar uma situação de compromisso.

A oferta dos próprios *tours* também foi referida pela nossa amostra e é importante ser considerada, pois pode colocar sérios problemas, havendo necessidade de apresentar uma maior escolha no tipo de visita que, devendo sempre ter um bom equilíbrio entre esforço e proveito, deve, no entanto, permitir uma melhor adaptação aos gostos e exigências destes visitantes, a quem não devem ser apenas proporcionados os tradicionais *tours* panorâmicos que, na opinião de alguns entrevistados, não permitem um bom conhecimento do local visitado. Alguns destes entrevistados relativizavam mesmo as dificuldades que podiam ter de enfrentar, dando a entender que uma total adaptação não é imprescindível, porque, confiando nos seus acompanhantes, estão habituados a improvisar, o que por vezes faz parte do próprio encanto da viagem.

²⁶¹ Por exemplo, quando questionámos os visitantes do dia sobre a razão pela qual não tinham participado nos *tours* adaptados oferecidos a partir do barco, o seu preço elevado aparece como resposta recorrente para 29% deles (ver Anexo III.3.a). Embora estes visitantes tenham consciência de que às vezes terão de gastar um pouco mais, como é referido por alguns, nem sempre estão dispostos a isso; ou pelo menos, gostariam de não ter de o fazer. Aceitam, mas não concordam.

²⁶² Também aqui se chama a atenção para a incerteza das condições apresentadas pelos outros companheiros de viagem, visto que, por vezes, se tende a juntar num mesmo *tour* pessoas com deficiências muito diferentes, não tendo em consideração a diversidade da funcionalidade humana na criação de categorias, isto é, apresenta-se por parte da oferta uma tendência generalizada para juntar pessoas em situações bem diversas numa categoria única de “deficientes”, o que, na prática, pode conduzir a dificuldades acrescidas, incompreensões e insatisfação do cliente.

De acordo com as «tipologias de Plog» (ver Figura 1), estes diferentes comportamentos e preferências estão diretamente relacionados com algumas posturas mais aloccêntricas²⁶³ por parte dos visitantes em cadeira de rodas, e não tanto psicocêntricas, com as quais, erradamente, se tende, logo à partida, a conotá-los. Podemos dizer que, relativamente à nossa amostra, a postura psicocêntrica transparece, principalmente, na busca natural do controlo do risco, que se traduz na escolha de um destino turístico urbano na Europa (como é o caso de Lisboa); igual ou superior controlo se obtém também nas viagens de cruzeiro, hoje muito em moda, onde o barco – com adaptações assegurando a respetiva acessibilidade – constitui um porto seguro, constituindo um hotel flutuante a que se regressa todas as noites; o mesmo se passa em relação ao hotel, no caso dos turistas, no qual procuram a segurança necessária em termos de acessibilidades. Também transparece na necessidade de maior apoio ao nível dos recursos humanos.

Verificámos, ainda, que os visitantes em cadeira de rodas que foram objeto do nosso estudo enfrentaram os diversos tipos de inibidores referidos por Devile et al. (2010) e Devile (2014) e por nós abordados na Revisão da Literatura.

No momento em que os contactámos, os turistas e visitantes do dia já tinham ultrapassado muitos dos inibidores intrapessoais, uma vez que se encontravam em pleno processo de viagem: haviam sido capazes de controlar as suas ansiedades e medos, muitas vezes recorrendo a estratégias como aquelas que acima referimos. Muitos deles falavam até das suas más experiências passadas com à-vontade e displicência, dizendo que *gostavam de arriscar* e encarando-as como testes à sua capacidade e resistência, provas vencidas de superação pessoal.

No entanto, alguns inibidores interpessoais encontravam-se presentes e espelham-se em certas atitudes características: é o caso de estes visitantes se conformarem em ficar sentados no autocarro à espera que os companheiros de viagem regressem de visitas que eles, pela sua lentidão, não conseguem acompanhar em tempo útil (perdendo, assim, parte das experiências de viagem). Registemos ainda a necessidade, frequentemente referida, de não se quererem sentir *um peso* para os outros; ou ainda, a noção de que são eles que se têm que adaptar ao ritmo acelerado da viagem, imposto por programas demasiado ambiciosos (e não os

²⁶³ Como é o caso de Kris (a.2) que recusa o comodismo e procura desafios ou Annelise (a.1) que, encantada, nos fala da sua aventura num safari no Quênia.

programas a terem de ser adaptados ao ritmo dos viajantes, como deveria ser). Registemos, com agrado, que o relacionamento com os profissionais de turismo não constitui, no caso de Lisboa, um inibidor de relevo, tendo a nossa amostra, em geral, reconhecido a sua capacidade e profissionalismo. É importante referir que mais de 80% dos turistas inquiridos afirmou considerar positiva a utilização dos serviços de um guia-intérprete e os que, efetivamente, os utilizaram em Lisboa, ficaram, na sua maioria, satisfeitos.

Em Lisboa, os inibidores estruturais são, como vimos, os mais referidos pela procura. Apesar disso, os turistas por nós inquiridos, apesar de terem preferido Belém para as suas visitas (provavelmente devido ao elevado peso cultural dessa área, já que a Cultura foi para eles a principal motivação de viagem) não deixaram de ir até outras áreas como o Bairro Alto e Alfama, onde, à partida, se encontram maior número de barreiras, nem deixaram de utilizar os elétricos e os elevadores da cidade. Esta é a prova de como os visitantes em cadeira de rodas apresentam comportamentos semelhantes aos dos outros visitantes, com as mesmas motivações e interesses, mas revelam-se muito críticos quanto às barreiras físicas que a toda a hora surgem como armadilhas, limitando-lhes os movimentos e a capacidade de desfrutar da viagem, criando em muitos deles uma sensação de insegurança que poderia ser minimizada através de uma boa informação.

Relativamente à informação obtida antes de viajar, tivemos resultados interessantes, pois apesar de i) a maioria dos inquiridos e entrevistados a considerarem imprescindível, verificamos que ii) a sua insuficiência ou inexistência, relativamente a Lisboa, não fez com que não viessem. Na interpretação desta aparente incoerência, parece acertado considerar que a disponibilização de informações sobre acessibilidades viria certamente proporcionar, aos visitantes com mobilidade reduzida, mais segurança e tranquilidade na escolha do destino turístico Lisboa. Na posse de tais dados, poderiam tomar decisões melhor informadas sobre os trajetos e visitas a efetuar, quiçá mesmo alargando o leque dos circuitos habituais²⁶⁴ e permanecendo mais tempo. Por último, essas informações, sobretudo quando divulgadas através dos modernos meios de comunicação, poderiam também atrair para a nossa capital a atenção de maior número de visitantes nestas condições.

²⁶⁴ A título de exemplo de uma atividade que pode ser desaproveitada por falta dessa informação, remetemos para o Anexo IV.17.c.2, onde, numa sugestão de itinerário acessível no Parque das Nações (Oceanário e Pavilhão do Conhecimento), propomos ainda um passeio no teleférico, coisa que a maioria dos visitantes com problemas de mobilidade não faz, por completo desconhecimento da respetiva acessibilidade. Ver ainda a Figura 26.

CONSIDERAÇÕES FINAIS:

Discussão dos resultados e

Recomendações

DISCUSSÃO DOS RESULTADOS OBTIDOS

Lisboa dispõe de valiosos ativos turísticos, reconhecidos pelos seus visitantes: a sua beleza, a sua hospitalidade, a amenidade do seu clima, o esplendor cambiante da luz, o rio, os bairros antigos com as suas casas e as suas gentes, as ruelas, as igrejas, os monumentos, os museus, os transportes típicos, as tradições, a culinária, a música, toda a sua variada e vibrante oferta, cultural e artística. Se a maior parte dos visitantes que inquirimos expressou a sua vontade de regressar, e tendo os turistas com mobilidade reduzida sido perentórios a afirmar que os aspetos culturais eram a sua principal motivação de viagem, resulta claro que foram esses os pontos que mais os seduziram – o que, diga-se, a partir do conhecimento que se tem da realidade turística desta cidade não constitui uma surpresa, já que, de acordo com vários autores referidos, as motivações dos visitantes são basicamente as mesmas, não importando se dispõem ou não de plena mobilidade.

Os visitantes que não possuem mobilidade completa desejam ter o mesmo nível de experiências que os outros e, embora aceitem que possam existir certas limitações – eles próprios assumem ser difícil adaptar todo o ambiente às suas necessidades –, gostariam de ser capazes de visitar os locais turísticos de maior relevância, sem experimentarem dificuldades especiais pelo facto de se deslocarem em cadeira de rodas. Satisfazer tal objetivo é a base do sucesso no desenvolvimento de um destino turístico acessível.

Um compromisso entre integração ou, se preferirmos, inclusão (fazer o mesmo que todos os turistas fazem, juntamente com esses outros) e diferenciação (criar condições especiais, sempre diferentes das oferecidas aos outros turistas) nem sempre é fácil de atingir. Não temos dúvidas de que a melhor atitude, a mais justa e democrática, seria a da integração, por isso Devile (2003) defende que as pessoas com deficiência devem ser incluídas nos programas habituais e não em programas específicos; mas essa plena integração pode transformar-se, muitas vezes, numa grande dificuldade, ou mesmo impossibilidade, para os operadores turísticos.

A linha de atuação mais correta consistirá, julgamos, e ainda, de acordo com Devile (2003), em fornecer diversas alternativas e a melhor informação possível, de modo a que os visitantes com necessidades especiais possam tomar decisões pensadas e adaptadas à sua situação. Um circuito especificamente organizado para quem viaja em cadeira de rodas pode e deve ser uma

escolha para quem a desejar; mas não deve ser a única opção. Devemos empenhar-nos em criar uma oferta acessível que seja a mais diversificada e integrada possível, evitando, dessa forma, a segregação. Partindo do princípio de que seria utópico acreditar que tudo é passível de ser adaptado para todos – muito já está construído e há sempre limitações às quais não se poderá dar uma resposta estandardizada –, devemos pensar, no entanto, que para a maior parte das situações de deficiência se podem e devem realmente encontrar soluções que, muitas vezes, até são simples e mesmo de baixo custo, sendo apenas necessário que sejam contempladas.

É esse o espírito que se enquadra numa Cultura da Acessibilidade por nós referida ao longo do trabalho e que se deve procurar desenvolver. Assim, será positivo incorporar nos bens e serviços um *design* que, à partida, sirva *toda* a população – incluindo as pessoas com deficiência. Essa adequação trará, sem dúvida, grandes benefícios não só para o indivíduo que nesse momento os utiliza, mas eventualmente também para outros que no futuro deles venham a necessitar, isto, claro está, para além das vantagens para a sociedade, como um todo.

Como referido anteriormente, a nossa capital tem numerosos atrativos que são o seu chamariz ao nível turístico e, por isso, se tornou um destino privilegiado ao nível internacional. O nosso objetivo é perceber como transpor essa situação de vantagem para a realidade específica do Turismo Acessível. Há coisas que estão bem mas podem ser ainda melhoradas, e coisas que decerto não o estão, sobre as quais se tem de atuar de forma diligente e concertada. A análise dos pontos fortes e fracos de Lisboa e das estratégias para valorizar os primeiros e mitigar os segundos serão objeto da avaliação e discussão, com que a seguir prosseguimos, tendo em conta que estamos no momento certo para tomar as decisões acertadas.

Para os nossos inquiridos, a simpatia e a hospitalidade são particularmente relevantes na avaliação positiva de um destino turístico e, nesse aspeto, Lisboa apresenta-se bem cotada. No que respeita aos diversos profissionais de turismo, incluídos nas diferentes atividades, os inquéritos aos turistas mostraram que foram, geralmente, avaliados positivamente. Existem falhas, decerto, sobretudo ao nível da sensibilização para as reais necessidades das pessoas com deficiência, como nos foi transmitido nas entrevistas realizadas a esses profissionais. Tirando aqueles que têm alguma experiência pessoal nesse domínio – um parente ou amigo com mobilidade reduzida – existe uma falta de informação generalizada que impede a

prestação de um serviço de excelência; citemos, a título de exemplo, alguns rececionistas de hotel que costumavam indicar, como pontos turísticos de interesse, lugares notáveis mas com pouca acessibilidade, como o Castelo de S. Jorge. Faziam-no porque tinham o hábito de indicar essa visita, sem nunca lhes ter ocorrido que não fosse adequada a pessoas em cadeira de rodas; e, seja dito em seu crédito, ficaram muito chocados e apreensivos quando o perceberam. Relativamente aos motoristas de turismo verificou-se uma dicotomia entre o que pensam e o que fazem, tendo-se evidenciado, no entanto, o seu profissionalismo. Também os guias intérpretes se revelaram disponíveis e conhecedores, devido principalmente ao frequente contacto com esse tipo de cliente, no decorrer da sua atividade profissional.

Os profissionais de turismo, em geral, que entrevistámos declararam em grande parte o seu interesse em obter formação que lhes permitisse prestar um melhor serviço a esses clientes. A formação impõe-se como uma necessidade absoluta; julgamos que trabalhos como este que agora apresentamos, chamando a atenção para os cuidados a ter no atendimento e orientação dos visitantes com deficiência, podem contribuir para despertar e incentivar os empresários do setor turístico para esta necessidade.

Apesar da preocupação crescente em torno das acessibilidades, continuamos a apresentar lacunas e inconsistências, que ao longo deste trabalho identificámos e analisámos. Muitas dessas situações se verificaram ainda ao nível dos hotéis e, principalmente, ao nível dos restaurantes e cafés. Julgamos que falta fazer a pedagogia da aplicação das disposições legais e que ainda não houve tempo para colocar em prática a recente norma NP 4523/2014, referente à hotelaria, e que esperamos seja seguida de outras, designadamente para o setor da restauração. Muitos empresários hoteleiros, apesar das melhorias da oferta nos últimos tempos – que permitem já hoje identificar em Lisboa um número considerável de hotéis que podemos referir como adaptados – limitam-se, na maioria das vezes, apenas a cumprir a Lei. Só assim se entende o número exíguo de quartos adaptados em hotéis de grande capacidade, como encontrámos em Lisboa.²⁶⁵ Também os proprietários de cafés e restaurantes não compreenderam ainda a importância do Turismo Acessível como um setor em grande desenvolvimento e, logo, um negócio potencialmente muito rentável. Em geral, tendem a considerar que as exigências legais a respeito das adaptações para a acessibilidade são mais uma das muitas desnecessárias pressões e orientações políticas do Legislador que lhes roubam

²⁶⁵ Reconhece-se, apesar de tudo, o crescimento das unidades que adotam a utilização de *roll in shower* ao invés das convencionais banheiras.

espaço comercial; por isso, muitos procuram desresponsabilizar-se da tarefa ou realizá-la da maneira mais fácil e barata possível.

Assim, temos hotéis com quartos adaptados, mas elevadores onde não cabem certas cadeiras de rodas, corredores com degraus para aceder à sala de refeições e muitas outras situações desnecessárias. Os cafés e restaurantes interpretam à sua maneira determinações sobre casas de banho adaptadas, pois a fiscalização é deficiente, e ignoram simplesmente que as cadeiras de rodas se devem poder alojar sob o tampo das mesas; ou mesmo que é necessário prever-lhes espaço de circulação.

Reconheçamos que a Lei, por vezes, não ajuda: encontrámos empresários de restauração que, procurando cumprir o estabelecido, consideraram a hipótese de instalar casas de banho acessíveis enfrentando, por vezes, grandes problemas e demoras na autorização para a alteração de alguns edifícios mais antigos e, outras vezes, correndo o risco de sofrer aumentos de renda porque os senhorios, seguros dos seus direitos legais, as consideram obras de beneficiação. Evidentemente, tal risco e demora leva muitos empresários a evitar semelhante tipo de melhoramento, apesar da sua boa vontade. Esta é uma situação que urge ultrapassar.

Precisamos, pois, de fazer a pedagogia da Lei, de produzir melhores leis e realizar uma melhor interpretação das mesmas. A tal respeito, gostaríamos de lembrar as esclarecidas opiniões de Ana Garcia, uma das nossas entrevistadas²⁶⁶, que afirmou: “Em Portugal, o Decreto-lei n.º 163/2006 não foi feito para o turismo e, por vezes, a sua interpretação não é a mais correta.”

Se em algumas coisas se peca por excesso, noutras, pelo contrário, apresenta-se um elevado grau de permissividade. Só assim se explica que o Decreto-lei n.º 163/2006, de 8 de agosto, admita banheiras em casas de banho ditas acessíveis, quando sabemos que tais equipamentos dificilmente serão utilizáveis por pessoas com mobilidade reduzida. Acrescentemos que estes quartos e casas de banho adaptados a rigor muitas vezes apresentam um aspeto gélido e hospitalar – como se os clientes a quem se destinam não merecessem a mesma decoração cuidada que se encontra nas restantes instalações. Também sobre este ponto a nossa entrevistada Ana Garcia diz:

²⁶⁶ Anexo I, b4. Atualmente Ana Garcia é membro do Conselho Diretivo da ENAT e representante em Portugal dessa entidade.

“Os quartos de hotel não podem ser salas de hospital ou de fisioterapia. O cliente tem de ter consciência de que não está no Alcoitão²⁶⁷, ele está num hotel. E o próprio cliente também não quer que haja barras por todo o lado (...).”²⁶⁸

Além da hotelaria, outras áreas existem onde tem sido feito um esforço para acolher devidamente os visitantes em cadeira de rodas. Os museus e monumentos são dos aspetos mais intervencionados, apresentando muitos deles já algumas adaptações que lhes conferem algum nível de acessibilidade (ver Quadro14); no setor dos transportes também tem havido melhorias, principalmente, devido ao aparecimento dos táxis MR. Existem também lugares de estacionamento especiais nos principais parques públicos e privados da cidade (ver Anexo IV.12). À exceção da maioria das Casas de Fado, as salas de espetáculo e locais de divertimento, como vimos no ponto 6 deste trabalho, apresentam, em geral, boas acessibilidades, apesar de os lugares reservados nem sempre serem os melhores. O mesmo acontece em alguns museus e monumentos, fruto das obras de melhoramento e adaptação que sofreram os respetivos edifícios (muitos dos quais centenários e logo, por tal motivo, anteriores às atuais preocupações para com as pessoas com deficiência). Nem sempre as soluções encontradas terão sido as melhores, mas nota-se empenhamento e vontade de melhorar, o que, certamente, estará a contribuir para a *vontade de regressar a Lisboa, expressa pela maioria dos visitantes e turistas por nós contactados*.

Mas os mesmos visitantes (designadamente, os entrevistados) que se dispõem a voltar disseram que *não aconselhariam outros a empreender a visita a Lisboa*, atendendo às debilidades exibidas pela nossa capital ao nível das vias e espaços públicos, casas de banho, restaurantes, lojas e sinalética. Esta é uma conclusão preocupante: Lisboa ainda não é percecionada como um destino turístico acessível, imagem que é urgente criar. Devemos estabelecer as bases para sólidas e fundamentadas opiniões positivas, indispensáveis ao desenvolvimento do Turismo Acessível. Essas bases deverão estar de acordo com os princípios de Prescott (2012) apresentados ao longo do nosso trabalho e, seguindo as etapas de Montes e Aragall (2009), apresentadas no Quadro 5, conseguiremos certamente chegar ao objetivo

²⁶⁷ Escola Superior de Saúde do Alcoitão, escola médica especializada em recuperação e fisioterapia.

²⁶⁸ Recordemos que as pessoas em cadeira de rodas terão passado, muitas vezes, largas temporadas em hospitais; reproduzir-lhes o ambiente nas férias é, no mínimo, de péssimo gosto. Para piorar a situação, como os quartos adaptados têm geralmente uma taxa de ocupação inferior aos restantes, são frequentemente relegados para as traseiras, bem longe dos elevadores, com vista para a área de cargas e descargas. Não admira que muitos clientes prefiram ocupar quartos menos adaptados, mas mais acolhedores e melhor localizados.

final, que é tornar Lisboa um destino turístico acessível e simultaneamente competitivo, como refere Teles (2014).

Se tivermos em consideração a opinião de autores como Fontes e Monteiro (2009), que defendem que um destino turístico deve conhecer a sua procura de forma a organizar-se na dimensão de oferta, poderíamos dizer que Lisboa, para se tornar um destino preferencial do Turismo Acessível, necessita primeiro de conhecer as necessidades dos visitantes com mobilidade reduzida, para se organizar de forma a conseguir satisfazê-las. É aqui relevante o papel da investigação, que deverá proporcionar as bases para um processo contínuo e ponderado, aplicado por todos os níveis dos agentes relacionados com a atividade turística, de modo a ser posto em prática de uma forma sustentável.

Percorreremos, de seguida, os aspetos negativos da oferta turística acessível que foram diagnosticados na nossa capital pelos visitantes auscultados nesta pesquisa. Alguns deles serão de fácil resolução; outros exigirão um grande empenhamento dos poderes públicos e da atividade privada, o abandono de soluções rotineiras e impensadas, bem como uma significativa mudança de mentalidades.

É evidente que, para além do benefício para os visitantes, todos os esforços para melhorar as acessibilidades de Lisboa irão beneficiar as condições de mobilidade dos seus próprios residentes com mobilidade reduzida; os dois processos estão invariavelmente ligados, de modo que um não pode avançar sem o outro. E este é um dos principais pontos fracos, diríamos mesmo *O ponto fraco* de Lisboa: como a autarquia lisboeta, embora com consciência do problema, se tem mostrado, até agora, incapaz de assegurar eficazmente as acessibilidades aos seus residentes, tudo aquilo que se fizer em benefício *exclusivo* do Turismo resultará (tem resultado) em ações desordenadas, incoerentes e descontínuas, dispendiosas e insatisfatórias, situação que se apresenta contra os princípios básicos necessários apresentados no ponto 3.2.3.3 – *Como criar um destino turístico Acessível?*

Se em Lisboa, apesar de tudo, houve algum progresso no que toca às instalações hoteleiras, o que se espelha na opinião dos nossos inquiridos e entrevistados, já o mesmo não se poderá dizer sobre a acessibilidade *das respetivas áreas envolventes*. No que diz respeito aos espaços públicos e respetiva acessibilidade – um dos aspetos mais valorizados na escolha de um destino turístico, de acordo com o nosso inquérito – os resultados estão muito aquém do

desejável. É sobre eles que recaem as mais duras críticas e é sobre eles que é necessário realizar um esforço urgente, coerente e concertado.

Não foi decerto preciso muito tempo para os nossos visitantes (inquiridos e entrevistados) se aperceberem da irregularidade dos passeios lisboetas. Mas, a menos que experimentemos pessoalmente, não nos damos conta de como a calçada portuguesa pode ser extremamente desconfortável para quem se desloca de cadeira de rodas. Este é um problema de organização do espaço público que transcende os limites desta Tese e mesmo do Turismo, em geral – porque, na realidade, abrange não só os visitantes como, antes do mais, toda a população com algum tipo de problemas de mobilidade. Para mais, envolve um dos aspetos mais icónicos da capital – a calçada portuguesa. Infelizmente, revela indícios de uma mentalidade por vezes indiferente às necessidades dos outros, que repete como razão e desculpa o argumento do “sempre foi assim”, não procurando as alternativas.

O Plano de Acessibilidade Pedonal de Lisboa (PAPL), ao prever a redução da utilização da calçada portuguesa para facilitar a deslocação a idosos, invisuais e pessoas com mobilidade reduzida, gerou polémica imediata, com protestos diversos e um abaixo-assinado. Recordemos, também, que na nossa amostra encontrámos defensores da calçada por a considerarem bonita e muito tradicional, o que demonstra ser uma questão que exige situações de compromisso, como, por exemplo, arranjar corredores acessíveis, isto é, áreas de pavimento liso nas artérias de maior fluxo de turistas em cadeiras de rodas com dimensão suficiente para poderem ser funcionais para este tipo de utentes.

Após cerca de trinta anos de estudos e planeamento sobre as acessibilidades, a edilidade tem agora esperanças neste novo plano que, a ser realmente implementado – recordemos que vários planos anteriores não chegaram a sê-lo – virá a dotar a cidade das indispensáveis acessibilidades até 2017²⁶⁹. Mas a lentidão com que as suas medidas têm sido aplicadas e a quantidade de trabalhos necessários não augura nada de bom a respeito do cumprimento deste prazo, prevendo-se que os passeios continuem escorregadios durante mais algum tempo, esburacados e cheios de altos e baixos, para além de muitos não serem devidamente rebaixados nas travessias de peões.

²⁶⁹ Apresentamos uma análise detalhada deste documento no ponto 5.1.

Para além de não se conseguir circular com conforto, a cidade não oferece casas de banho adaptadas. As poucas que existem não só não estão assinaladas como existe um desconhecimento generalizado sobre a sua localização, nomeadamente por parte de quem deveria estar na posse dessa informação: polícia de segurança pública mas, sobretudo, os funcionários dos Postos de Informação Turística, que verificámos não terem formação a esse nível.

A melhor situação em matéria de equipamentos sanitários adaptados encontra-se nos Centros Comerciais que, para além disso, têm lojas onde, em geral, mesmo com cadeira de rodas se pode entrar e fazer compras. Uma das alegrias de qualquer viajante é o *shopping*; mas não em Lisboa ou, pelo menos, não no comércio tradicional. As lojas de rua têm, quase sempre, pelo menos um degrau na entrada e outros obstáculos, como, por exemplo, estarem demasiado cheias para que nelas se possa circular.

Também as máquinas ATM, vulgo Caixas Multibanco, foram concebidas tendo apenas em atenção as necessidades das pessoas com mobilidade normal, tal como encontrámos na Rua Augusta, onde apenas um banco apresentava a possibilidade de utilização da sua ATM (ver Anexo IV.16). Estes equipamentos, na sua esmagadora maioria, são inacessíveis a quem se desloque em cadeira de rodas: o teclado, o monitor e respetivos botões, mais as ranhuras para introduzir cartões e recolher recibos, estão colocadas a uma altura absolutamente impraticável. Isto, que pode parecer insignificante, é capaz de condicionar toda uma viagem: antevendo a necessidade de ter de levantar dinheiro, o visitante em cadeira de rodas ficará ainda mais dependente de um acompanhante, ou de uma pessoa que julgue de confiança, a quem possa facultar o cartão e os códigos; ou, em alternativa, terá de sujeitar-se ao horário dos bancos – onde nem sempre conseguirá entrar.²⁷⁰

Também os transportes públicos de Lisboa não têm conseguido manter padrões regulares de bons serviços. As carreiras de autocarros ditas acessíveis nem sempre o são, devido ao insuficiente número de veículos adaptados, apesar das diversas carreiras acessíveis divulgadas pela Carris, conforme referimos no ponto 6.2.2 – *Transportes*. O mesmo se pode dizer do

²⁷⁰ A solução ideal (mas pouco provável) seria substituir as caixas por um modelo com a altura conveniente para todos, como pretende o Design Universal; mais realizável, sem dúvida, seria fazer crescer a utilização de algumas máquinas portáteis, idênticas às que encontrámos já em alguns pontos da cidade (ver Figura 29), as quais, devidamente assinaladas com um distintivo próprio, seriam facilmente encontradas e aconselhadas. Nada disto é impossível, nem decerto difícil, mas exige atenção e empenhamento.

Metro, onde muitas estações ainda não dispõem de condições de acessibilidade; nas que se apresentam como acessíveis, para além de ser sempre necessário ajuda de terceiros, os elevadores muitas vezes não funcionam (situação que se verifica com alguma frequência e nem sempre estando assinalada), o que impede a quem não consiga usar as escadas de descer ou subir onde pretende. É bom de ver que tais situações são inadmissíveis e segregadoras, indo contra os princípios do uso equitativo e flexibilidade de uso patentes no Design Universal.

Nas questões relacionadas com as acessibilidades, a excelência deve ser firmemente estabelecida como o padrão normal, porque todas as falhas podem ter consequências fortemente penalizadoras. Nesta matéria, muito em especial, Lisboa não pode prometer uma coisa e oferecer outra de nível inferior. É este, aliás, o posicionamento da ATL, ao arguir que, apesar de já ser visível alguma oferta acessível na cidade, este não é ainda o momento para fazer publicidade dessas condições, por se considerar que ainda subsistem muitos locais onde se apresenta uma «falta de continuidade» em termos de acessibilidade.

Em muitos aspetos da oferta da cidade, ainda se verifica que os princípios do Conceito Europeu de Acessibilidade (ECA), ou mesmo os princípios do Design Universal, apresentados na Parte A deste trabalho, não são considerados, pois o ambiente em Lisboa ainda não é **respeitador**, visto que em muitas situações as pessoas em cadeira de rodas ainda não são consideradas, como é o caso de muitos restaurantes e lojas. O ambiente não é **seguro**, visto a via pública apresentar ainda as mais variadas armadilhas, como podemos ver na Figura 27. Não podemos considerar o ambiente **funcional**, pois, por exemplo, na maior parte dos locais de atração turística é ainda necessária a presença de um acompanhante, que permita ultrapassar as barreiras que se apresentam. Relativamente ao aspeto **estético**, ele é muitas vezes relevado, mas no sentido oposto, isto é, para justificar a não introdução das acessibilidades, no intuito de não prejudicar a estética dos edifícios já existentes.

Uma matéria que levantou fortes críticas e que, por isso, necessita de uma intervenção urgente, é a sinalética. Ela está diretamente relacionada com o princípio do ambiente compreensível, também referido no ECA (2003), e com o princípio da **informação perceptível** do Design Universal. Uma sinalética correta é sempre muito importante para todos os visitantes, mas muito em especial para quem tem dificuldades de mobilidade. As boas soluções de sinalética permitem que um visitante em cadeira de rodas possa perceber imediatamente que tipo de facilidades ou dificuldades irá encontrar, e tomar, em segurança e com

conhecimento prévio, as decisões mais convenientes e adequadas. Como vimos no ponto 3.2.4 – *Símbolos e Sinalética* da parte A deste trabalho, alguns autores referem que a indevida utilização do símbolo internacional da acessibilidade lhe retira a confiança. Infelizmente, apesar de algumas boas exceções, a situação não tem evoluído de forma positiva. Portugal, e em particular Lisboa, caracteriza-se pela sua ineficiência geral no que respeita à sinalética²⁷¹. Na maioria dos casos, esta é inexistente; ou, quando existe, é insuficiente. A solução deste problema não implica decerto grandes custos, apenas o reconhecimento da existência do problema – sempre o primeiro passo – e a vontade de atuar. Mas a iniciativa privada pouco poderá fazer se os poderes públicos não cumprirem as suas obrigações, pois há a necessidade de um prévio estudo sistemático e de um planeamento pensado e cuidadoso, sem os quais a situação não poderá encontrar melhorias consistentes. A este respeito, recordemos a sinalética criada para a cidade de Londres, por ocasião dos Jogos Olímpicos de 2012, onde apareceram uma série de símbolos discriminando os níveis de acessibilidade, compreendendo várias situações como: a) a autonomia completa em cadeira de rodas, b) a necessidade de um acompanhante e c) alguma mobilidade com ou sem cadeira de rodas. Embora fosse um sistema concebido para aplicação ao alojamento e espaços comerciais, nada impede que o seu âmbito seja alargado, tornando-o um instrumento sinalético de grande importância, na medida em que permite a cada pessoa avaliar a sua capacidade de executar um percurso.²⁷²

Num tom mais positivo, diremos que ainda falta fazer tanta coisa que, por isso mesmo, temos a oportunidade de *fazer bem* aquilo que ainda não foi feito. É essencial que os poderes públicos assumam a sua responsabilidade em dotar a cidade das acessibilidades de que ela necessita. É necessário que as leis sejam adequadas – nem exigentes demais, nem permissivas demais – e que todos compreendam os seus objetivos e as necessidades que elas pretendem colmatar. No entanto, a boa legislação é apenas um primeiro passo. Ivor Ambrose, ao intervir na sessão temática da ENAT em Lisboa²⁷³, referiu que a legislação

“... se revela fundamental para iniciar todo o processo, mas deverá ser considerada apenas como um mote, devendo haver uma evolução no sentido de melhorar e

²⁷¹ Julgamos que este estado de coisas se deve principalmente a incúria e desatenção – veja-se a excelente sinalética que acompanhou a Expo 98 e o Euro 2004, a qual provou que somos capazes de produzir bom trabalho nesta área. Não deve ser impossível fazê-lo de novo relativamente às acessibilidades.

²⁷² Ver ponto 3.2.4 – *Símbolos e Sinalética*, na Parte A deste estudo.

²⁷³ Em reunião realizada a 13 de novembro 2014 na Escola de Hotelaria e Turismo de Lisboa, na qual estivemos presentes.

ultrapassar as suas indicações de modo a responder cada vez melhor às necessidades especiais dos visitantes”.

SUGESTÕES TÉCNICAS

Um trabalho sobre Turismo Acessível não estaria completo se apenas se limitasse a apresentar um diagnóstico, sobretudo quando ainda existem tantas coisas a fazer para que Lisboa se possa assumir como um destino privilegiado para este tipo de procura. Importa, por isso, destacar aquilo que, em nossa opinião, se pode criar ou desenvolver no sentido de alcançar esse objetivo. Para isso, salientamos como essencial a parceria entre o setor público e privado já referido por Lickorish e Jenkins (1997) e mais recentemente pelo WTO/ACS (2015).

1) Em primeiro lugar, gostaríamos de salientar a necessidade de desenvolver uma **política de incentivos** especialmente dirigida ao setor privado, destacando as empresas que mais investem na promoção do Turismo Acessível.

Um programa de incentivos desta natureza pode e deve envolver a autarquia, a qual, em colaboração com as estruturas representativas do setor privado (associações, confederações, etc.), poderia, por exemplo, criar pequenas recompensas para os empresários mais ativos nesta dimensão da oferta, desde benefícios fiscais até à cedência gratuita de um ou dois lugares de estacionamento num dos parques públicos vizinhos do estabelecimento, o que seria decerto muito apreciado numa cidade onde o espaço para estacionamento é diminuto (sobretudo nas áreas centrais e mais visitadas da cidade). Ou, tão simplesmente, a criação e distribuição de um distintivo especial **gratuito** que assinalasse não só a acessibilidade física do local, mas também a criação de todo um conjunto de elementos facilitadores para as pessoas em cadeira de rodas, tornando-se um elemento diferenciador e de prestígio.

Recuperamos da parte A, ponto 3.5 – *Projetos certificadores da acessibilidade em Portugal*, o **Selo Acesso**, destinado a identificar as condições e características de acessibilidade (física, comunicacional e informacional), a distinguir as boas práticas no âmbito da acessibilidade e a divulgar as condições de acessibilidade existentes em espaços e equipamentos. O Turismo de Portugal, em parceria com diversas entidades, desenvolveu também o *Certificado de*

*Acessibilidade ICVM*²⁷⁴ (Instituto de cidades e vilas com mobilidade), que permite identificar os locais onde o acesso universal às atividades económicas, sociais, culturais e turísticas se encontra garantido.

Estas meritórias iniciativas só pecam pelo facto de serem dispendiosas, o que afasta certamente muitos interessados, pois a sua adoção e disseminação, tanto à escala nacional como local, traria benefícios não só aos municípios e à sua população, em geral, mas, por acréscimo, ao Turismo Acessível;

2) acreditamos que, muitas vezes, empresários e instituições desejam realmente cumprir a Lei, compreendem os seus objetivos e reconhecem o interesse da promoção do Turismo Acessível, estando dispostos a promover as melhorias necessárias. Contudo, a informação técnica necessária nem sempre se encontra facilmente disponível, pelo que essas pessoas são forçadas a confiar em empresas de consultoria que podem estar, ou não, sensibilizadas para o setor turístico, que por vezes precisa de respostas rápidas e inovadoras. Por isso, sugerimos a criação de um **Gabinete de Apoio às Acessibilidades em Turismo** (GATU) – um organismo independente mas apoiado pela Associação de Turismo de Lisboa, Associações de Deficientes, Associações Comerciais, Ordens dos Engenheiros e Arquitetos e Câmara Municipal – capaz de fornecer aconselhamento e acompanhamento prático na realização desse tipo de obras e em todas as ocasiões em que se tornasse necessário fazer investimentos na melhoria dos equipamentos acessíveis. As entidades promotoras deveriam responsabilizar-se pela divulgação da sua existência entre os seus associados e dependentes, de modo a torná-lo conhecido e plenamente operacional. Os serviços fornecidos deveriam ser de baixo custo, para aliciar uma maior procura. Acreditamos que a centralização desse conhecimento e serviços, pelo menos nos primeiros anos, contribuiria para uma mais fácil divulgação e uma mais rápida implementação das acessibilidades. Também os seus técnicos deveriam estar habilitados a proceder à tão necessária fiscalização²⁷⁵, colaborando diretamente com a CML. Gostaríamos, ainda, de chamar a atenção para a importância de essa fiscalização se verificar no decorrer das intervenções, e não apenas no final, de modo a evitar, logo à partida, erros indesejáveis;

²⁷⁴Em Portugal encontramos já um total de 40 municípios que aderiram a este projeto; se a Lousã é o caso mais conhecido, encontramos outros como, por exemplo, Guimarães, Cascais, Vilamoura e Funchal.

²⁷⁵ Não podemos, no entanto, esquecer que só pode haver fiscalização se houver legislação; nesse sentido, também as leis e normas deverão evoluir e ser cada vez mais detalhadas, para que se consiga colmatar muitas das falhas que hoje se verificam. Ainda nesse sentido, seria importante que as entidades responsáveis agilizassem os processos de licenças quando as obras se relacionassem com melhorias de acessibilidade.

3) outra área onde o GATU poderia atuar seria na criação e atualização do **Mapa das Acessibilidades**, já por diversas vezes abordado nestas páginas (tendo nós, a título de exemplo, elaborado e apresentado, em Anexo²⁷⁶, mapas de acessibilidade relativos às principais áreas turísticas)²⁷⁷.

As vantagens e possibilidades de tal instrumento de informação e apoio já foram discutidas. Julgamos que o GATU poderia encarregar-se da sua elaboração, assinalando não só os espaços públicos, como acontece no PAPL, mas indo mais além, apontando os locais acessíveis de interesse turístico mas também os transportes, museus e monumentos, as lojas, restaurantes, cafés, farmácias, casas de espetáculos e caixas ATM – para além das indispensáveis casas de banho. O GATU seria também responsável pela sua permanente atualização.

O mapa poderia usar o suporte tradicional em papel; porém, este formato é frágil, dispendioso (em termos de materiais, despesas de impressão e desperdícios enormes que gera) e, sobretudo, é difícil de manter atualizado. Por isso, para além do suporte em papel que muitas pessoas ainda preferem, sugerimos também a forma mais moderna e prática de uma aplicação para *smartphone* ou *tablet*, que permitiria incluir ainda percursos e informações sobre pontos de interesse turístico ao longo do caminho escolhido e suas imediações, horários de transportes e espetáculos, preços da entrada em museus e monumentos. Aliás, o mapa não necessitaria de se destinar apenas aos turistas com mobilidade condicionada, fugindo assim a uma eventual segregação e estaria de acordo com os resultados de estudos²⁷⁸ em que os inquiridos consideram preferível a informação integrada: em formato virtual, estaria acessível para todos os visitantes (e mesmo residentes), e aqueles que se deslocassem em cadeira de rodas apenas teriam de escolher essa opção para que a aplicação lhes fornecesse, automaticamente, toda a informação específica de que necessitassem²⁷⁹;

²⁷⁶ Ver Anexo IV. 4.a, 4.b e 4.c.

²⁷⁷ Em julho de 2015, a investigadora teve conhecimento que a CML, Turismo de Portugal, ATL e ainda outras entidades, se encontram neste momento envolvidas num projeto, que contempla a execução de mapas de acessibilidade das 3 principais áreas turísticas da cidade consideradas no PAPL. Esse projeto deve estar concluído em setembro e será apresentado até ao final do ano, não havendo de momento mais informação disponível.

²⁷⁸ Estudo levado a cabo por Brayley (1997), citado por Devile (2003:III, p. 29).

²⁷⁹ Isto poderia mesmo vir a constituir um negócio que, junto com algumas receitas provenientes da fiscalização, seria capaz de sustentar financeiramente o GATU (porque é nossa firme convicção que a independência económica é essencial para o funcionamento destes organismos, permitindo-lhes dotar-

4) outra situação preocupante e premente na busca de soluções diz respeito ao **melhoramento do transporte e acolhimento dos turistas e visitantes de dia que realizam circuitos**, neste caso, em particular, as visitas à cidade de Lisboa. O cuidado posto na obrigação legal de garantir alojamento acessível nos hotéis deveria encontrar paralelo na **obrigação de as companhias de camionagem, dependendo da sua dimensão, disporem de um determinado número mínimo de autocarros/lugares adequados ao transporte de passageiros com mobilidade reduzida**; desta forma, generalizava-se o seu uso, evitando aos motoristas o esforço de os transportarem ao colo, para cima e para baixo, e a eles próprios a indignidade de semelhante situação.²⁸⁰ Estas circunstâncias são sempre geradoras de *stress* e nem todos os profissionais – motoristas e guias – se sentem à vontade para lidar com a presença de visitantes em cadeira de rodas. No caso dos guias, e com base nas informações recolhidas para a construção deste estudo, elaborámos um pequeno **Referencial de Boas Práticas para Guias-Intérpretes**, acerca do atendimento a pessoas com mobilidade reduzida, nomeadamente aquelas que se desloquem em cadeira de rodas, que pensamos mais tarde desenvolver, transformando-o num verdadeiro protocolo dos procedimentos a adotar neste tipo de situações e alargando-o a outros tipos de limitações, de modo a facilitar o trabalho destes profissionais. Passamos, então, a apresentar o citado **Referencial**:

se do pessoal e equipamentos indispensáveis à sua atividade, independentemente de pressões políticas e económicas).

²⁸⁰ Importa que os autocarros escolhidos sejam verdadeiramente adequados para receber cadeiras de rodas e que não disponham apenas de uma plataforma elevatória, obrigando depois os clientes a irem ocupar lugares normais, não se sabe por que meios. O GATU deveria ser capaz de indicar as soluções mais adequadas. E como frequentemente só no último momento se descobre a presença destes visitantes, conviria que os regulamentos impusessem aos operadores turísticos estrangeiros a obrigação de comunicarem aos seus congéneres portugueses a presença de viajantes com mobilidade reduzida, e em que número, de forma a lhes ser garantido o transporte adequado.

**Quadro 35 – Referencial de *Boas Práticas* para Guias-Intérpretes
no acompanhamento de visitantes que se deslocam em cadeira de rodas**

| ANTES DA CHEGADA OU DO PRIMEIRO CONTACTO |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. [Idealmente deveriam] Receber antecipadamente, por parte da agência de viagens, a informação sobre se vão acompanhar um ou mais visitantes em cadeira de rodas, assim como o tipo de cadeiras utilizadas, se têm acompanhantes e, se possível, se conseguem andar ou não, para que possam preparar as visitas; 2. identificar os pontos mais críticos do programa e obter informação sobre as acessibilidades existentes, de modo a poderem adaptar minimamente o programa estabelecido ou a criar; 3. proceder ao contacto com as entidades que irão prestar serviços, como hotéis, restaurantes ou transportadoras, no intuito de os avisar ou relembrar (pois a agência já deve ter avisado no momento da reserva) da situação e de se certificar das condições de acessibilidade realmente existentes e, ainda, tentar arranjar soluções, no caso de haver algumas falhas; |
| À CHEGADA AO AEROPORTO OU NUM PRIMEIRO CONTACTO |
| <ol style="list-style-type: none"> 4. reservar os lugares da frente no autocarro, se for esse o caso, para assim facilitar a subida e a descida do visitante em cadeira de rodas; informar e “preparar” o motorista para a situação; 5. confirmar (ou inquirir, caso essa informação não tenha sido facultada pela agência de viagens) se o cliente possui alguma mobilidade, procurando conhecer os limites desta, e tendo em atenção que há pessoas mais dependentes do que outras e que nem todas reagem da mesma forma perante o mesmo obstáculo, sendo por isso importante um pouco de tempo para dialogar com esse visitante; 6. quando estejam incluídas no programa atrações que não sejam acessíveis, ou que apresentem alguma dificuldade, essa informação deve ser imediatamente transmitida ao visitante em cadeira de rodas e ao seu acompanhante, caso exista, para que possa(m) tomar decisões sobre a sua participação nas visitas e arranjar alternativas adequadas, devendo essa atitude verificar-se diariamente em caso de circuito; |
| DURANTE OS TOURS |
| <ol style="list-style-type: none"> 7. não assumir a responsabilidade de empurrar uma cadeira de rodas, a não ser em situações muito esporádicas e específicas, porque a) não é essa a função dos guias e b) o ato pode resultar num acidente e, logo, implica alguma responsabilidade, que não deve ser assumida pelo Guia-intérprete; 8. desenvolver estratégias de modo a esperar que os clientes em cadeira de rodas desçam do autocarro, e só depois avançar com o grupo; 9. esperar sempre que estes clientes cheguem, antes de iniciar as explicações; 10. sempre que estiver a dar explicações <i>in loco</i>, deve fazer com que o cliente em cadeira de rodas se coloque à frente do grupo, de modo a que consiga ver tanto o guia como os locais que este estará a explicar; 11. manter o equilíbrio ao nível da atenção dada a estes e aos outros clientes, de modo a não melindrar ninguém: porque todos os clientes são igualmente importantes. |

Fonte: Baseado no Grupo de Foco com guias-intérpretes

5) as ***soluções inovadoras*** podem ultrapassar muitas condicionantes. Uma cidade histórica, como Lisboa, nunca poderá ser totalmente acessível, porque muito do seu urbanismo e do seu património edificado são impossíveis de adaptar; mas a criatividade pode suprir essas desvantagens. Se, por exemplo, os turistas com mobilidade diminuída não podem subir aos andares superiores da Torre de Belém, podem ser-lhes facultadas, em local acessível, representações virtuais desses espaços, completadas com informações sobre a história e detalhes construtivos do edifício. Se alguns percursos pedestres são impossíveis de realizar em cadeira de rodas, pensemos noutros. Sem prejuízo de outras possíveis soluções, propomos alguns novos percursos que são apresentados em detalhe no Anexo IV.17:

a) “***as Lojas Tradicionais de Lisboa***”, que explora a singularidade de algumas das lojas mais típicas de Lisboa, em particular na área da Baixa; como é um *tour* no exterior, não se aconselha com mau tempo (ver Anexo IV.17 a);

b) “***a Arte no Metro de Lisboa***” é dedicada à interessante coleção de arte apresentada nas diversas estações do Metro de Lisboa; esta é uma das visitas que poderá ser recomendada para um dia de mau tempo (ver Anexo IV.17b);

c) “***Lisboa para as Crianças***” engloba dois *tours*, com destino ao Oceanário e ao Jardim Zoológico (de quatro horas cada; podem ser combinados num *tour* de oito horas); permite que as crianças em cadeira de rodas possam visitar diversos locais de maior interesse para elas (ver Anexos IV.17c);

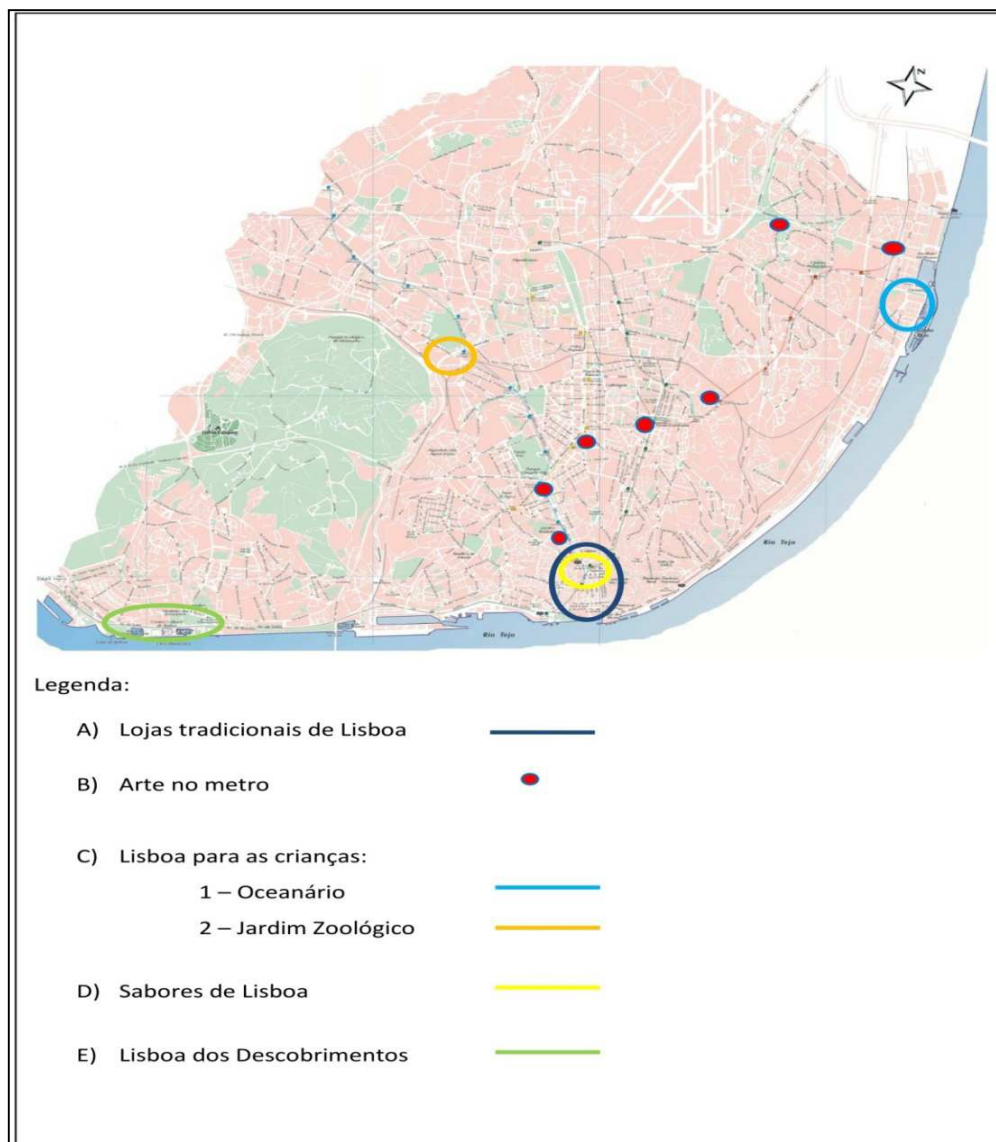
d) “***os sabores de Lisboa***” dá a conhecer diversas especialidades da gastronomia portuguesa, como os famosos pastéis de Belém ou a típica ginjinha lisboeta (ver Anexo IV.17d);

e) “***Lisboa dos Descobrimentos***”, com início na Praça do Comércio e terminando em Belém, permitirá conhecer melhor a história dos Descobrimentos e o seu relacionamento com a própria cidade de Lisboa (ver Anexo VI.17e).

À exceção do *tour* “sabores de Lisboa” que tem uma duração de 2 horas, todos os outros têm uma duração de aproximadamente 4 horas, de modo a não serem muito cansativos, podendo, no entanto, ser combinados entre si, de forma a se tornarem num dia completo de visita. Como se pode ver na Figura 59, que apresentamos abaixo, *estes tours* cobrem diversas áreas da cidade, principalmente aquelas a que nos referimos no ponto 6.1 – *Lisboa e as principais áreas turísticas da cidade*. Estes programas poderão ser praticados tanto pelos turistas em cadeira de rodas que visitem individualmente a cidade, como por aqueles que chegam em grupo (através de uma agência de viagens, ou não). Um programa bem estruturado e que se

adapte às necessidades dos diversos clientes é um elemento que poderá ir ao encontro da procura e contribuir para o desenvolvimento do Turismo Acessível em Lisboa.

Figura 59 – Mapeamento dos *tours* acessíveis propostos



Fonte: Elaboração própria da investigadora

Está nos nossos planos prosseguir esta construção de circuitos destinados a pessoas com mobilidade reduzida noutros espaços da cidade – os quais poderão, sem dúvida, vir a interessar a qualquer visitante, mesmo sem mobilidade reduzida – e gostaríamos de vir a criar um *Guia de Visitas de Lisboa Acessível*, destinado às agências e aos nossos colegas guias-intérpretes, permitindo-lhes alargar os programas que apresentam e, ao mesmo tempo, variar os percursos tradicionais e já demasiado praticados;

6) para um melhor planeamento da visita a Lisboa por parte dos visitantes em cadeira de rodas – e à imagem do que já se encontra em alguns destinos turísticos, como é o caso de Barcelona – seria importante desenvolver uma **Plataforma de Informação Única**, que seja precisa e fiável, sobre os equipamentos e serviços que a cidade pode oferecer. Segundo Eichhorn et al. (2007, p. 16) “a proliferação de esquemas de informação leva à confusão. Isto obriga os turistas com deficiência ou a ficar nas áreas que conhecem ou a abandonar a ideia de viajar”. Essa plataforma de fácil acesso, fácil registo e com atualizações constantes, poderia ser da responsabilidade da ATL²⁸¹, como foi anteriormente referido no ponto 5.2 – *Outras entidades*, visto que esta instituição é responsável pela imagem e *marketing* da cidade como destino turístico. Temos de referir a já existente plataforma de Turismo Acessível *Here We Go*²⁸², criada em Portugal em 2014 e que, apesar de não ter ainda a adesão que seria de desejar – talvez por desconhecimento da sua existência – procura ligar visitantes com deficiência ou mobilidade condicionada aos seus anfitriões, fornecendo informações sobre serviços acessíveis²⁸³. Algo semelhante deveria existir especificamente para Lisboa;

7) seria interessante, à semelhança dos carros elétricos, que houvesse **loais de carregamento das baterias** das cadeiras elétricas e *scooters*, espalhados pela cidade e devidamente assinalados, de forma a garantir a autonomia dos visitantes durante mais tempo. Seria, no entanto, necessário que esses pontos de carregamento estivessem equipados com tomadas universais (um pouco à semelhança dos telemóveis), visto que, estes equipamentos não possuem todos o mesmo tipo de ficha. Também seria preciso considerar os adaptadores de corrente, visto que estamos a tratar de visitantes que vêm de diversos países, cujos equipamentos apresentam diferentes voltagens;

8) por último, mas não porque seja menos importante, não podemos esquecer a fulcral questão da **formação** que, para além de muito necessária e desejada ao nível de vários profissionais de turismo, deve ser de qualidade e em Lisboa tem necessariamente de ser

²⁸¹ Esta plataforma poderia ser feita à imagem da que encontramos, por exemplo, em Londres [ver site: VisitLondon.com] ou em Barcelona, onde encontramos informações no site oficial do turismo [ver site: <http://barcelona-access.cat/>], ou ainda no site AccessibleBarcelona, criado por Craig Grimes [ver site: <http://www.accessiblebarcelona.com/>], onde se considera Barcelona como a “utopia europeia” para as pessoas com deficiência”.

²⁸² Site: <https://herewegoapp.com/>

²⁸³ Apesar de Portugal ter já dado um grande passo ao entrar, em 2014, para a base de dados europeia do Pantou, seria fundamental haver uma base de dados específica para Lisboa onde encontrássemos facilmente os diversos itens acessíveis existentes na cidade, referindo ainda, de modo fiável, o seu grau de acessibilidade. [http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.enat_projects_and_good_practices.1512]

melhorada. Existem já diversas empresas, como a Perfil e a Acesso Cultura, que se ocupam desse campo, mas estamos longe de poder assegurar que esta formação seja generalizada e contínua. No que diz respeito aos guias-intérpretes, será de grande interesse o projeto de formação T-Guide que, em Março de 2015, foi apresentado pela ENAT, no sentido de preparar estes profissionais para receber visitantes com deficiências

CONCLUSÕES

Em modo de conclusão, gostaríamos de começar por afirmar que a construção do presente trabalho foi plenamente ao encontro das nossas preocupações sociais e profissionais, enquanto pessoa e enquanto Profissional de Informação Turística: fazendo parte de uma sociedade onde – felizmente e cada vez mais – se afirmam as preocupações com a integração e a inclusão, foi-nos fácil e grato interessarmo-nos pelo tema do Turismo Acessível.

Temos ainda a satisfação de podermos dizer que, ao mesmo tempo que íamos redigindo este estudo, conseguimos aplicar na nossa prática profissional muitas das informações recolhidas: em nossa humilde opinião, uma Tese de Doutoramento, uma vez elaborada, não se destina apenas a ser lida, comentada, guardada e referenciada para uso futuro, mas deve ainda ser capaz de veicular conhecimento imediatamente aplicável na prática. Alcançar este objetivo será uma das nossas maiores recompensas.

A presente Tese pretendeu ser um contributo para o conhecimento e valorização das condições globais de acessibilidade que se verificam em Lisboa. A sua finalidade mais específica foi identificar e caracterizar melhor o fenómeno do Turismo Acessível nesta cidade, permitindo-nos, dessa forma, obter informações relevantes e orientações para o futuro, no sentido de melhor a adaptar para este tipo de turismo. Está presente a ambição de tornar Lisboa num dos lugares de eleição nacional e internacional para a procura de Turismo Acessível.

No entanto, é fundamental, em primeiro lugar, relativizar as conclusões apresentadas, tendo em conta os moldes em que este trabalho foi realizado. Não existe a pretensão nem a possibilidade de extrapolar os resultados que obtivemos para uma população mais alargada, o que teria sido mais provável numa abordagem de pendor quantitativo. O presente estudo, de

cariz principalmente qualitativo, convida a uma leitura mais direcionada para uma vertente antropológica, pretendendo, para além de transmitir a opinião dos visitantes sobre a cidade – e, consequentemente, dando pistas sobre aquilo que eles pretendem quando viajam –, compreender também a forma como se relacionam com as pessoas envolvidas no processo turístico, nomeadamente os profissionais de turismo.

O trabalho, que se dividiu em duas partes distintas, mas complementares, uma de conteúdo mais teórico e outra dirigida à componente empírica, apresenta em cada uma delas objetivos diferentes e bem definidos.

Na primeira parte, propusemo-nos fazer uma leitura do Turismo Acessível no quadro mais alargado do turismo atual, tendo em conta as grandes mudanças verificadas neste domínio nos últimos tempos. Estruturámos o texto fundamentalmente em torno dos conceitos de Acessibilidade e Design Universal e da sua evolução, o que nos permitiu chegar à definição de Turismo Acessível.

Releva, ainda, destacar o reconhecimento da progressiva mudança de mentalidades relacionada com a maneira de encarar a deficiência, nomeadamente a passagem do «modelo médico» para o «modelo social», de forma a compreender as novas terminologias, ações e legislações ao nível internacional e nacional. Procurámos explicar de que forma essas mudanças se espelham na atividade turística, constatando a necessidade de alguma adaptação dos destinos turísticos para poderem acolher o Turismo Acessível. Foi neste quadro que achámos pertinente apresentar o mercado do Turismo Acessível relacionando-o com o perfil e expectativas dos turistas, bem como nos pareceu importante analisar alguns mercados concorrentes, com as suas diversas estratégias.

Na segunda parte, começámos por apresentar as nossas escolhas metodológicas, justificando-as perante a problemática desenvolvida e as circunstâncias da investigadora e do próprio trabalho, para depois apresentar todo o trabalho de cariz empírico com enfoque na cidade de Lisboa.

Nesta dimensão aplicada, encontramos duas perspetivas cruzadas: a primeira, pretende dar a conhecer as características da cidade em termos da sua própria acessibilidade, isto é, dar a conhecer a situação da Oferta, tanto nos seus aspetos físicos como humanos; a segunda visou

compreender melhor a Procura, através da análise dos dados obtidos por inquérito, entrevista e observação participante. Procurámos analisar e relacionar uma e outra perspetiva, fazendo sínteses que apontam para os passos que ainda é necessário dar para que a nossa capital se possa assumir plenamente como um destino preferencial do Turismo Acessível.

Por último, passámos às presentes considerações finais, onde, para além de discutir os resultados obtidos e apresentar algumas sugestões técnicas sugeridas pela nossa experiência profissional e pela investigação que desenvolvemos no âmbito do presente estudo, procuramos ainda, nestas conclusões, apresentar uma resposta para a nossa pergunta de partida, assim como para as diversas hipóteses colocadas.

Antes desse trabalho conclusivo, destacamos que, no decorrer da elaboração deste trabalho, verificámos que muitas situações se alteraram para melhor, como, por exemplo, o aumento generalizado do interesse pelo assunto das acessibilidades, que se tornou um tema recorrente em seminários e congressos internacionais, como o IV Congresso Internacional de *Tourism for All*, que teve lugar em Ávila, em junho de 2014, ou a ICAT2014, Conferência Internacional sobre Turismo Acessível, que se realizou na Malásia, em dezembro desse mesmo ano.

No caso específico de Portugal, apareceram novos documentos legislativos, como é o caso das Resoluções nº 131 e 132 da Assembleia da República, de 21 de setembro de 2012, ou a já referida norma NP 4523/2014 relativa à hotelaria, o que revela uma forte envolvimento da dimensão política, a qual esperamos venha a facilitar a coordenação entre os vários *stakeholders* e estimule o desenvolvimento de estratégias integradas.

Têm também vindo a ser desenvolvidas ações de sensibilização por parte de algumas entidades, como, por exemplo, o Turismo de Portugal (veja-se o ponto 5.2 – *Outras entidades*), embora estas ações se revelem até ao momento algo insuficientes e não abrangendo ainda a totalidade dos agentes envolvidos no Turismo Acessível. No entanto, releva o reconhecimento de que na reunião informal sobre Turismo Acessível e na Reunião Técnica da ENAT que se realizaram em Lisboa, respetivamente, em julho e novembro de 2014, se encontraram já bastantes e diversos agentes relacionados com o Turismo Acessível²⁸⁴. Este tipo de iniciativas

²⁸⁴ Acreditamos ser importante frisar que, nesta reunião de novembro de 2014, onde estivemos presentes, foi mesmo afirmado por Ivor Ambrose, presidente da ENAT, que “Portugal está de parabéns pelos vários bons exemplos apresentados”.

balizará, certamente, o caminho certo para um mais rápido e melhor desenvolvimento do Turismo Acessível no nosso país, em geral, e no caso particular de Lisboa.

No caso específico da nossa capital (ver Quadro 15), de acordo com as etapas apresentadas por Montes e Aragall (2009) percebe-se que estamos no início do seu processo de desenvolvimento como destino turístico acessível, processo esse que tem obrigatoriamente de passar primeiro pela criação de acessibilidades dirigidas à própria população e só depois por uma consciencialização da importância deste tipo de turismo, de forma a poderem ser desenvolvidas as políticas mais adequadas, tanto ao nível do efetivo desenvolvimento das acessibilidades como ao nível do *marketing*.

Em 2014 assistimos à publicação do PAPL, documento que, certamente, se revelará como uma importante referência sobre acessibilidade na cidade e, embora não seja diretamente direcionado para o turismo²⁸⁵, terá um contributo importantíssimo para esta atividade, tornando Lisboa uma cidade amigável para as pessoas com problemas de mobilidade, tanto aquelas que aí vivam como aquelas que a visitem.

No entanto, para que esse Plano possa contribuir de forma mais notória para o crescimento do Turismo Acessível em Lisboa é necessário que seja aplicado com urgência nas áreas mais visitadas, de modo a melhorar rápida e significativamente a oferta turística da cidade. O bairro de Belém, a área da Baixa e o Parque das Nações são, tal como referimos no ponto 6 da parte B deste trabalho, os espaços turísticos por excelência da capital e, por isso, deverão ser rapidamente intervencionados. Tal como podemos ver nos mapas de acessibilidade apresentados no Anexo IV.4, existem pontos críticos na área da Baixa, e principalmente em Belém, que facilmente poderiam ser melhorados.

Devemos, no entanto, ter em consideração que as intervenções levadas a cabo para a implementação das acessibilidades não podem efetuar-se apenas ao nível do setor público, como tem sido a tendência até agora, salvo poucas exceções, como a hotelaria, pois, como defende Prescott (2012), para que a oferta turística seja realmente acessível não podem existir falhas ou descontinuidades. Também deveremos ter em conta que a existência de uma oferta

²⁸⁵ Como dissemos anteriormente, o melhoramento das acessibilidades da população com mobilidade condicionada residente implicará uma correlativa melhoria daquelas que são oferecidas aos turistas nas mesmas condições. Estão ambas ligadas, refletindo-se inevitavelmente as melhorias de uma sobre a outra.

turística específica para estes visitantes é positiva, mas sendo a única, pode ser encarada como uma forma de segregação, devendo sim, haver uma possibilidade de escolha entre os mais diversos serviços que constituem a oferta turística de um destino.

Nos parágrafos seguintes, procuraremos dar sequência aos referenciais de investigação que identificámos nesta Tese.

Quanto às **hipóteses** em teste, diz-nos a **primeira**: “A eliminação das barreiras físicas na cidade de Lisboa levará só por si a um aumento da procura dos visitantes em estudo, visto que, para eles, a acessibilidade física constitui o principal fator na escolha de um destino”;

Para o visitante em cadeira de rodas, depois do hotel, a acessibilidade dos espaços públicos e a acessibilidade geral são dos elementos que mais peso têm na escolha de um destino turístico, conforme os dados que apresentámos no Quadro 19, onde figuram, respetivamente, no segundo e terceiro lugares; isto mostra bem a dimensão da sua importância.

Consideramos que não basta concentrar as atenções apenas num dos aspetos da acessibilidade, mesmo que ele seja tão decisivo como é o caso da hotelaria. Este tem sido o caminho seguido até aqui e, embora reconheçamos que se tinha de começar por algum lado, infelizmente, as coisas não se revelam assim tão simples. Em geral, os turistas acharam aceitável a oferta hoteleira, embora com algumas ressalvas que assinalámos; mas o seu nível de satisfação acerca das restantes acessibilidades foi progressivamente decaindo, levando-os a uma posição crítica a respeito das acessibilidades da nossa capital.

Não podemos esquecer, como refere Devile (2009b), que num destino turístico deve existir uma abordagem sistémica do Turismo Acessível, onde todos os agentes terão um papel a desempenhar e onde todos os aspetos relacionados com o turismo são fundamentais. Assim, concluímos que apenas com um esforço simultâneo, concentrado e coerente na eliminação dos obstáculos à mobilidade poderá Lisboa vir a afirmar-se como um destino turístico preparado para o Turismo Acessível.

No entanto, a motivação é um fator muito poderoso, capaz de superar muitas situações reconhecidas como menos boas. O “conhecimento dos motivos que levam as pessoas a viajar (...) implica a compreensão dos comportamentos dos turistas e das razões das suas decisões,

uns e outras, determinados pelas necessidades de cada pessoa” (Cunha, 2013, p. 87). Não devemos esquecer que o visitante do Turismo Acessível “busca a inclusão num contexto de viagem em que possa vivenciar novas experiências e, ao mesmo tempo, encontrar equipamentos e serviços de qualidade que o possibilitem” (Smith et al., 2013, p. 102). Em Lisboa falta ainda afinar a parte que se refere a dar resposta às necessidades de cada pessoa.

Segundo Smith et al. (2013), a imagem de um destino está diretamente relacionada com a decisão de compra; por isso, a imagem transmitida é da maior importância, devendo-se comunicar a capacidade que um destino turístico tem para receber o Turismo Acessível e devendo essa informação ser sempre de fácil acesso. Só conjuntamente com estas ações a eliminação das barreiras físicas em Lisboa poderá realmente contribuir de forma positiva para um incremento do Turismo Acessível.

Para além da implementação generalizada das acessibilidades será necessário, por parte do destino turístico, todo um esforço de *marketing* bem planeado e com objetivos definidos, com o intuito de passar a informação sobre a existência das condições de acessibilidade para toda a população eventualmente interessada, construindo assim, junto à procura, a respetiva imagem da acessibilidade desse destino. Por isso, Eichhorn et al. (2007, p. 2) defendem que “Todas as mudanças no ambiente físico não trarão benefícios ... se faltar a indispensável comunicação da informação”. Evidentemente que, para passar essa informação e imagem, é necessário que as acessibilidades efetivamente existam.

Posto isto, e em modo de síntese, não podemos estar seguros de que a eliminação das barreiras físicas na cidade possa realmente, por si só, fazer com que aumente o número de visitantes em cadeira de rodas; mas poderá, decerto, i) garantir que a sua visita seja mais agradável e, devido a prováveis melhores índices de retorno e de recomendação a terceiros, ii) fazer admitir, futuramente, uma procura efetivamente mais expressiva.

Mas, como sabemos, também as barreiras humanas são muito limitadoras, por isso, na **segunda hipótese**, referimos que “A eliminação das barreiras humanas, ao nível dos profissionais de turismo, tem um papel relevante no incremento do Turismo Acessível.”

No que toca a este aspeto, parece que a situação em Lisboa não é problemática, pois tanto os profissionais de turismo como a população, em geral, foram bem avaliados pela nossa

amostra. Lisboa foi bastante bem pontuada em termos de simpatia e hospitalidade por parte dos inquiridos e entrevistados, o que é importante se tivermos em conta que este item se revelava também como um dos principais na escolha de um destino turístico por parte dos turistas inquiridos.

No entanto, apesar da avaliação positiva dos recursos humanos, verificámos existirem algumas falhas que podem e devem ser colmatadas, tal como a falta de conhecimento sobre as acessibilidades da cidade ao nível dos postos de informação e dos rececionistas dos hotéis. Parece que a falta desta informação não faz com que os turistas em cadeira de rodas deixem de vir; faz, sim, com que se deparem com más experiências, geradoras de uma avaliação pior do destino, com efeitos *a posteriori* na sua imagem e atratividade.

A eliminação destas falhas, através de ações de sensibilização e formação, contribuirá para que o visitante se sinta mais bem recebido e informado e, por via disso, mais satisfeito com a sua experiência turística. Relativamente aos profissionais de turismo, uma formação específica em Turismo Acessível – permitindo entender melhor as questões da acessibilidade e divulgando maneiras de lidar com ela –, teria grande importância na sua vida profissional, facilitando e melhorando o seu desempenho. Por este motivo, a formação apresenta-se como uma das nossas mais prementes sugestões técnicas.

A informação está diretamente relacionada com a **terceira hipótese** que colocámos: “Uma vez que os riscos de viajar parecem ser mais ameaçadores para quem viaja em cadeira de rodas, uma informação fiável sobre Lisboa é condição fundamental para que este tipo de turista nos visite.”

A informação tem de corresponder à realidade, como referem Smith et al. (2013), para assim inspirar confiança. Por outro lado, devido aos diferentes níveis de funcionalidade a “informação personalizada é uma exigência” (Buhalis et al, 2007, p. 18). Considerando a segurança como uma das principais preocupações do visitante com deficiência motora, será essa informação prévia uma condição fundamental para a escolha do destino?

Esta questão da informação revelou-se muito interessante: como já anteriormente referido, a maioria dos turistas inquiridos confirmou a importância de obter informação prévia fiável, tanto para poderem escolher um destino turístico, como para depois tomarem decisões sobre

a sua visita. No entanto, mesmo quando não possuidores de tal informação fiável – ou sequer de alguma espécie de informação – alguns deles confessaram mesmo nem sequer a ter procurado! –, os visitantes da amostra por nós trabalhada não deixaram, por isso, de visitar Lisboa. Assim, a questão da informação, embora presente, parece ocupar um segundo plano nas reais preocupações dos nossos visitantes, o que contraria um pouco autores como Eichhorn et al. (2007) referidos ao longo do trabalho, que afirmam que sem essa informação as pessoas deixam de viajar. Julgamos, no entanto, não ficarem muitas dúvidas de que, no momento da escolha entre dois destinos equiparados a outros níveis, se um deles apresentar uma melhor informação sobre acessibilidades terá mais hipóteses de vir a ser escolhido, pois não só tornará as deslocações mais fáceis e cómodas, como facilitará a tarefa do acompanhante: esta é uma das grandes preocupações de quem viaja em cadeira de rodas, como bem transparece nas entrevistas realizadas.

Poderemos, ainda, admitir que os audaciosos visitantes em cadeira de rodas confiaram em Lisboa como um destino turístico maduro, julgando que nada de irremediavelmente mau se poderia passar numa cidade europeia, que se apresenta como um dos lugares turísticos da moda. Compete à nossa capital mostrar-se digna dessa confiança.

A nossa **quarta** (e última) **hipótese** prende-se com o regresso e a recomendação: “O visitante, ficando satisfeito com a oferta, tende a regressar, fidelizando-se e aconselhando outros a visitar a nossa capital, e assim aumentando a respetiva procura”.

Constatámos que, apesar de muitos dos visitantes se mostrarem pouco satisfeitos com as condições de acessibilidade existentes, a maioria afirmou que gostaria de regressar a Lisboa.²⁸⁶

Não duvidamos da sinceridade deste desejo; contudo, o efetivo regresso levanta-nos algumas dúvidas. No decorrer do nosso trabalho, alguns visitantes por nós auscultados, nomearam diversos destinos turísticos acessíveis que haviam visitado; mas quando perguntámos se lá haviam voltado, a maioria respondeu que não – o que poderá estar diretamente relacionado

²⁸⁶ Sabemos que o futuro dos destinos turísticos se encontra na sua qualidade e diversidade de oferta, uma das características dos centros urbanos, como Lisboa, que conseguem oferecer atrativos bem diferentes num espaço reduzido; é a chamada “diversidade concentrada”, referida por Lopes (2010:28). O facto de Lisboa conseguir satisfazer simultaneamente diversas motivações dos turistas permite compreender esta vontade em regressar.

com o facto de o ser humano, por natureza, gostar de conhecer novos lugares, tendo, assim, tendência para diversificar ao máximo as suas viagens. Isso não contribui para uma fidelização.

Na época em que vivemos, onde a mudança está presente em todos os aspetos da vida, essa postura transparece também na atividade turística, ao nível da escolha dos destinos. Portanto, cremos que, mais do que um hipotético regresso, que poderá ou não vir a verificar-se, as referências elogiosas e a consequente divulgação da cidade de Lisboa que os visitantes possam fazer, atraindo outros turistas, acabarão por ter mais importância para o crescimento de Lisboa como destino turístico acessível, permitindo que este seja um dos “destinos duráveis” de que nos falam Petit e Couteleau (2011).

Como antes referimos, alguns visitantes entrevistados disseram não se sentir tentados a aconselhar a outros uma visita a Lisboa. Esta conclusão é importante, uma vez que a partilha de informação – agora potenciada pela Internet – é reconhecidamente um importante veículo de divulgação e *marketing* espontâneo; as más referências que os visitantes (neste caso, os do grupo específico com dificuldades de locomoção) façam podem ser um forte obstáculo a que outros com idêntico perfil se sintam motivados a visitar Lisboa. O inverso também seria verdadeiro: caso tivessem encontrado melhores condições de acessibilidade, os primeiros certamente aconselhariam a viagem, o que, com certeza, aumentaria o interesse pela visita à nossa capital. Segundo Moutinho (2000, cit. por Devile, 2003, III, p. 14) “as fontes de informação não dominadas pelo *marketing*, tais como os meios pessoais, desempenham um papel particularmente importante no processo de decisão de compra nos serviços turísticos”. Assim, a divulgação boca-a-boca, fruto da experiência pessoal e exponenciada pela Internet e pelas redes sociais, é importantíssima e o seu papel não deve ser desprezado²⁸⁷.

Num futuro, esperemos que próximo, quando Lisboa dedicar um esforço coerente e organizado a resolver os problemas de acessibilidade que ainda apresenta, estes visitantes, devido à sua expressão numérica, atuarão como veículos privilegiados de informação sobre as acessibilidades da cidade, constituindo, assim, uma forma indireta de *marketing*²⁸⁸.

²⁸⁷ João Cotrim de Figueiredo, Presidente do Turismo de Portugal, refere especificamente “o passa-a-palavra entre os visitantes” como um dos geradores do crescente interesse pela cidade de Lisboa como destino turístico. (in artigo “Turistas estrangeiros já preferem Lisboa ao Algarve para as férias”, *Diário de Notícias*, 31/10/2014). Também no Inquérito do OTL (2013a, p.12) se lê que relativamente à informação obtida antes da chegada ao destino, “as redes sociais foram as que proporcionaram maior satisfação”.

²⁸⁸ Principalmente os visitantes de dia, cujos contingentes, apesar de apreciáveis, são muitas vezes minorizados nos seus efeitos.

A **pergunta de partida** que lançámos nesta Tese não pode ter ainda uma resposta definitiva. Embora reconheçamos a tendência para uma resposta afirmativa, ela dependerá do incentivo e do empenhamento que nos próximos tempos seja dado ao Turismo Acessível pelos *stakeholders* envolvidos neste processo, e em particular do papel liderante do Estado, nos diferentes níveis geográficos da sua Administração direta e indireta. Lisboa é hoje, sem dúvida, um destino turístico de referência internacional, mas ainda lhe falta caminho para que lhe possa ser também reconhecido um estatuto equivalente no que toca ao Turismo Acessível.

Que caminho falta percorrer? A adaptação total ao Turismo Acessível será um objetivo viável a atingir, ou mesmo um objetivo desejável? Até que ponto o marketing de um destino, baseado nas acessibilidades, será positivo?

Em Lisboa, devido às particularidades da sua topografia e do seu urbanismo, haveria sempre muita dificuldade em obter-se uma adaptação total; e essa adaptação não parece de todo imprescindível, como vimos pelas afirmações de alguns dos nossos respondentes: gostam de improvisar e saborear as pequenas vitórias que vão conseguindo e que são parte do próprio encanto da viagem.

Voltamos, assim, à pertinente questão levantada por Smith et al. (2013), que defendem que não se deve limitar a imagem de um destino às suas condições de acessibilidade. Isto é, a imagem de um destino não deve ser construída sobre a sua acessibilidade, pois esse é um posicionamento perigoso: primeiro, a fixação da imagem do destino à acessibilidade pode, a médio e longo prazo, fazer com que grande parte da procura existente perca o seu interesse; segundo, porque essa vantagem tende a dissipar-se com o aparecimento de novos destinos acessíveis – tanto ao nível de quantidade como de qualidade –, pois esses destinos tenderão a ser cada vez melhores e mais modernizados. A acessibilidade é essencial, mas não pode, nem deve, ser o objetivo máximo de um destino.

Consideramos que o «nível 2» de acessibilidade²⁸⁹ que, como vimos ao longo deste trabalho, predomina em Lisboa ao nível dos espaços públicos, da hotelaria, museus e alguns

²⁸⁹ Tal como está bem patente na opinião que obtivemos através da nossa amostra e que está espelhada, também, na descrição de uma experiência em Lisboa, feita por um visitante em cadeira de

transportes; será, até certo ponto, e numa primeira fase, uma boa situação de compromisso. Esse nível permite, efetivamente, a visita da cidade por parte da maioria das pessoas em cadeira de rodas, desde que acompanhadas, tendo sido essa, também, a principal tipologia apresentada pelos nossos visitantes inquiridos e entrevistados.

O facto de ser necessário acompanhamento – ou seja, por oposição, não serem garantidas as condições de acessibilidade para uma visita de modo mais autónomo –, poderia constituir um problema, caso esse acompanhamento não se apresentasse, também, tal como vimos, como a situação mais recorrente na atividade turística, na qual existe quase sempre uma necessidade de partilha de experiências, referida por Cunha (2013). Por tal motivo, Lisboa é efetivamente visitada com sucesso por muitos visitantes em cadeira de rodas. Ainda assim, a ambição de atingir melhores níveis de acessibilidade e de autonomia para todos os visitantes deve estar presente.

Em Portugal já se encontram alguns bons exemplos de Turismo Acessível, como o sempre referido caso da Lousã, considerado mesmo como uma referência internacional. Convém que a atual vaga de interesse por Lisboa como destino turístico, em geral, seja acompanhada pela sua promoção ao nível de Turismo Acessível, de modo a ir ao encontro da mudança de mentalidade sobre a deficiência de que falámos na primeira Parte deste trabalho; que coloca o indivíduo no centro das preocupações, tendo em conta todas as suas necessidades.

Tal como refere Cunha (2003), é na especialização que se encontra o futuro da atividade turística. Acrescentamos nós que é na especialização qualificada que deverá assentar a diferenciação da nossa capital face a outros destinos concorrentes, sendo que a acessibilidade deverá fazer parte integrante dessa qualidade; fica, portanto, o alerta para os empresários e outros agentes do setor turístico, apelando para que velem pela qualidade dos seus desempenhos e cumpram o desígnio de responsabilidade social que lhes cabe.

Lisboa poderá e deverá futuramente apresentar-se como um destino turístico acessível, dentro dos limites das suas singularidades, de modo a que se possa manter i) como um destino atrativo para os mais variados públicos, ii) respondendo às mais diversas motivações e necessidades e iii) criando, assim, uma imagem positiva e inclusiva desta cidade.

rodas e obtida a partir de um *blog* (que prova como as novas tecnologias são um veículo importante de informação neste campo), a qual encontramos no Anexo IV.21.

Sabemos que a busca de um modelo para o desenvolvimento de destinos turísticos acessíveis não foi, de todo, o objetivo principal deste trabalho, mas consideramo-lo um ponto fundamental que não podemos ignorar. Para além de estarmos atentos às diversas ações que se vão desenvolvendo nos mais diversos destinos turísticos, a construção de um tal modelo deverá, na nossa opinião, passar cada vez mais também pelo interesse da comunidade académica pelo tema da acessibilidade, permitindo um conhecimento mais aprofundado e científico do tema.

Verificamos que os países onde se verifica, desde longa data, o interesse da comunidade académica por este tema são aqueles que melhor se têm adaptado ao Turismo Acessível, como é o caso dos Estados Unidos da América e da Austrália. Também em Portugal tem crescido a atenção por este tema, que começa agora a ser estudado em várias disciplinas e nas suas diversas perspetivas: este é um fenómeno transversal que obriga a estudos interdisciplinares. Pela nossa parte, gostaríamos de avançar com algumas pistas selecionadas para investigação futura, naturalmente não exaustivas.

Em primeiro lugar, é importante que surjam estudos com o intuito de conhecer melhor a situação global de Lisboa enquanto destino de Turismo Acessível, para além da problemática dos visitantes em cadeira de rodas, que agora constituiu o nosso foco de análise.

Depois, deve ter-se em conta a crescente importância dos cruzeiros no panorama turístico de Lisboa. Como já anteriormente referimos, as embarcações de cruzeiro têm sido, provavelmente, o meio de transporte que mais tem evoluído ao nível da sua adaptação às condições de acessibilidade, pelo que o número de visitantes em cadeira de rodas que o escolheu aumentou de forma significativa. Seria interessante ver o modo como esses turistas se sentem numa dessas viagens e a maneira como experienciam os diversos destinos por onde passam. Nesse âmbito, seria interessante saber até que ponto Lisboa poderá ser um motivo importante para a sua participação num cruzeiro que faça escala na cidade.

Como última sugestão, pensamos ser interessante estudar mais aprofundadamente o relacionamento dos visitantes em cadeira de rodas com a população residente, de modo a perceber até que ponto a simpatia e hospitalidade – que, neste nosso trabalho, aparecem como um ponto importante na escolha do destino e, numa fase mais adiantada da viagem, como elemento essencial para satisfação do cliente –, poderiam ser ainda melhoradas: em que

medida a mudança de mentalidade face a situações de mobilidade reduzida (isto é, a Cultura da Acessibilidade) já foi realmente assimilada pela população?

A Cultura da Acessibilidade, que Lisboa começa timidamente a abraçar – esperemos que com consistência e continuidade – é um resultado da mudança de mentalidades, por nós anteriormente referida na Parte A deste trabalho e que urge promover. Não pensamos que tais modificações devam fatalmente demorar gerações a efetuar-se; cremos, pelo contrário, que nesta época de grandes mudanças em que vivemos, a opinião pública se encontra aberta e disponível para acolher novos comportamentos e novas visões do mundo. Contudo, para ajudar essa mudança a manifestar-se, é preciso uma sensibilização das pessoas, dos agentes económicos e das instituições que, a nosso ver, tem ficado aquém das expectativas e das necessidades. Com efeito, a acessibilidade tem sido promovida algo genericamente, sobretudo apelando aos grandes valores da igualdade e da solidariedade. Tais valores são decerto essenciais e a própria base da vivência democrática; mas não se têm revelado suficientemente motivadores, porque o enfoque tem sido nos “outros”, sempre vistos como a minoria.

Os “outros” andam de cadeira de rodas, os “outros” têm dificuldade em encontrar casas de banho adaptadas, os “outros” não conseguem atravessar a rua porque os passeios são altos. Ora, a questão das acessibilidades, tem a ver com todos, porque, não importa a idade, a condição social, a saúde, a forma física, a formação académica, a notoriedade, todos podemos, de um momento para o outro, por doença ou por acidente, ficar confinados a uma cadeira de rodas e dependentes das condições de acessibilidade que existirem. Portanto, este não é um problema dos “outros”, que podemos esquecer e adiar, é algo capaz de afetar, a todo o momento, qualquer membro da sociedade. Logo, a atitude mais racional, evidente e previdente que esta poderá tomar consistirá em desenvolver um sistema de acessibilidades que possa dar resposta a quaisquer situações de perda de mobilidade. A acessibilidade não é uma caridade, é um direito de todos os cidadãos. Julgamos que este enfoque radical – que não é agradável, porque nos lembra demasiado as nossas fragilidades – poderá fazer a diferença no sentido de despertar a opinião pública para a criação de uma verdadeira Cultura da Acessibilidade, sendo o turismo acessível, devido à sua enorme transversalidade, um dos principais caminhos a percorrer.

Bibliografia

- Allen, J. S. (2000). *The Cultural Economy of Cities*. London: Sage Publications.
- APPT (1995). *Lisboa e os Descobrimentos – Roteiro de um turismo para todos*, Lisboa.
Associação Portuguesa de Turismo para Todos. Autor.
- Almeida, N. (2011). *Territorialização de uma Política Nacional de Turismo – O caso de Portugal*.
Dissertação para a obtenção do grau de Doutor em Planeamento Regional e Urbano
Instituto Superior Técnico. Universidade Técnica de Lisboa, Lisboa, Portugal.
- Almeida, P. (2010). *La Imagen de un Destino Turístico como Antecedente de la Decisión de Visita: análisis comparativo entre los destinos Londres, Paris y Roma*. Tesis
Doctoral. Universidad de Extremadura. Facultad Ciencias Economicas y Empresariales,
Departamento de Dirección de Empresas y Sociología, Badajoz, España.
- Alexandre, D. (2013). *O Turismo de Lisboa na Oferta Hoteleira de Lisboa: um Custo ou um Investimento*. Dissertação de Mestrado, Escola Superior de Hotelaria e Turismo do
Estoril, Estoril., Portugal.
- Alves, C., & Bandeira, S. (1998). *Dicionário de Marketing*, (2ª Edição). Porto: Edições IPAM.
- Ambrose, I. (2009). Developing an European Map for Accessible Tourism Policy. In Turismo
Acessível. *Revista Turismo e Desenvolvimento*, (11), Aveiro, 47-57.
- Ambrose, I. (2011.) Transcrição de entrevista como diretor executivo da ENAT.
[acedido online a 1 de abril de 2011]
<http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.news.1123>
- Ambrose, I. (2012). European Policies for Accessible Tourism. In D. Buhalis , S. Darcy , & I.
Ambrose (eds.), *Best Practice in Accessible Tourism. Inclusion, Disability, Ageing
Population and Tourism*. Aspects of Tourism (pp.19-35) Bristol: Channel View
Publications.

- Ambrósio, V. (2006). *O Turismo Religioso. O Desenvolvimento das Cidades-Santuário*. Tese de Doutoramento. Universidade Nova de Lisboa. Faculdade de Ciências Sociais e Humanas. Departamento de Geografia e Planeamento Regional. Especialidade de Planeamento e Gestão do Património, Lisboa, Portugal.
- Antunes, A., Ferreira, C., Pereira, C., & Matta, F. (1997). *Parede - As Pedras e o Mar*. Parede: Edição da Junta de Freguesia da Parede
- Ashworth, G., & Turnbridge, J. (1990). *The Tourist-historic City*, London, Belhaven Press.
- Bardin, L. (1977.) *Análise de Conteúdo*, (A. Pinheiro & L. Reto, Trad.), Lisboa: Edições 70 (1ª ed.)
- BIBLIA SAGRADA (1978) Difusora Bíblica, 8ª edição, Missionários Capuchinhos, Lisboa.
- Bi, Y., Card, J., & Cole, S. (2007). Accessibility and Attitudinal Barriers Encountered by Chinese Travellers with Physical Disabilities. *International Journal of Tourism Research*, (9), 205-216.
- Brito Henriques, E. (1996) *Lisboa Turística. Entre o Imaginário e a Cidade*. Lisboa: Edições Colibri.
- Bryman, A. (Ed.). (2008) Chapter 25 – Mixed Methods Research: Combining Quantitative and Qualitative Research. In *Social Research Methods*, (3rd Edition, pp. 603-626), Oxford.
- Buhalis, D., Eichhorn, V., Michopoulou, E., & Miller, G. (2005). *Accessibility Market and Stakeholder Analysis*. One-Stop-Shop for Accessible Tourism in Europe [Ossate], University of Surrey.
- Butler, R. (1995). Chapter 1 - Introduction. In R. Butler, & D. Pearce (eds.) *Change in Tourism. People, Places, Processes* (pp.1-11). London: Routledge.
- Butler, R. (2001). 5 – Problems and Issues of Integrating Tourism Development. In D. Pearce , & R. Butler (eds.) *Contemporary Issues in Tourism Development* (pp.65-80). (1st published 1999). London: Routledge.

- Cameron, B., & Darcy, S. (2012). 18 - Wheelchair Travel Guides. In D. Buhalis, S. Darcy, & I. Ambrose (eds.) *Best Practice in Accessible Tourism. Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism* (pp. 265-284). Aspects of Tourism. Bristol: Channel View Publication.
- Card, J., Shu, T. C., & Humphrey, A. (2006). A Comparison of the Attitudinal Barriers Model: Travel Providers and travellers with physical disabilities. *Asian Pacific Journal of Tourism Research*, (9), 205-216.
- Cartilha de Acessibilidade (2008). *Acessibilidade para uma cidade melhor*. Ministério Público do Estado de Tocantins e Instituto dos Arquitetos do Brasil (Autores). Brasil: Celtins. [acedido online a 17 de fevereiro 2013]
<http://www.iab.org.br/images/stories/cartilhaacessibilidadeto.pdf>
- Cartilha de acessibilidade (2009a). *Turismo Acessível. Introdução a uma Viagem de Inclusão*. Volume I. Ministério do Turismo. Brasília.
- Cartilha de Acessibilidade (2009b). *Turismo Acessível. Bem Atender no Turismo Acessível*. Volume III. Ministério do Turismo. Brasília.
- Carvalho, I. (2006) *O Turismo Religioso numa Perspetiva da Ecologia Humana*. Dissertação de Mestrado, Faculdade de Ciências Sociais e Humanas, Universidade Nova de Lisboa, Portugal.
- Cavaco, C. (2006) Práticas e Lugares de Turismo. In M.L. Fonseca (coord.) *Desenvolvimento do Território: Espaços Rurais Pós Agrícolas e Novos Lugares de Turismo e Lazer* (pp. 299-360). Centro de Estudos Geográficos da Universidade de Lisboa.
- Cohen, E. (1979). Rethinking the sociology of tourism. *Annals of Tourism Research*, 6 (1) 18-35.

CESE – Comité Económico e Social Europeu (2004) Parecer sobre a Política no Domínio do turismo e Cooperação entre os Setores Público e Privado, Bruxelas.

[acedido *online* a 12 de março de 2013]

[http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?](http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2005:074:0007:0014:PT:PDF)

[uri=OJ:C:2005:074:0007:0014:PT:PDF](http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2005:074:0007:0014:PT:PDF)

Conferência Mundial sobre os Direitos Humanos (1993) Gabinete de Documentação e Direito Comparado. [acedido *online* em 4 de julho 2012]

<http://www.gddc.pt/direitos-humanos/textos-internacionais-dh/tidhuniversais/decl-prog-accao-viena.html>

Constituição da Republica Portuguesa (1976). Parte I - Direitos e Deveres Fundamentais

Cooper, C., Fletcher J., Gilbert D., & Sheperd, R. (2001). Capítulo 11 – Organizações Governamentais. In *Turismo- Princípios e Prática* (pp. 258-283), (R. Costa, Trad.). Bookman.

Costa, J. (1998). Perspetivas Internacionais sobre o desenvolvimento do Turismo. *Revista da UFP*, 2 (2), Edições Universidade Fernando Pessoa, 401-412.

Cravidão, F. (2006). Turismo e Cultura: dos Itinerários ao Lugar dos Lugares. In M. L., Fonseca (coord.) *Desenvolvimento e Territórios: Espaços Rurais Pós Agrícolas e Novos Lugares de Turismo e Lazer* (pp.269-278). Centro de Estudos Geográficos, Universidade de Lisboa.

Cunha, L. (2001). *Introdução ao Turismo*, Lisboa: Editorial Verbo.

Cunha, L. (2003). *Perspectivas e Tendências do Turismo*, Lisboa: Edições Universitárias Lusófonas.

Cunha, L. (2013). *Economia e Política do Turismo*, 3ª edição (1ª ed. 2006), Lisboa: Lidel- Edições Técnicas.

- Daines, A. & Veitch, C. (2012). VisitBritain: Leading the World to Britain. In D. Buhalis, S. Darcy, & I. Ambrose (eds.) *Best Practice in Accessible Tourism. Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism* (pp. 321-335). Aspects of Tourism. Bristol: Channel View Publications.
- Dann, G., & Cohen, E. (2002). Sociology of Tourism. In Y. Apostopoulos, & A. Yannakis (eds.) *The Sociology of Tourism. Theoretical and Empirical Investigations* (pp. 301-314). London: Routledge.
- Darcy, S., Cameron, B., & Schweinsberg, S. (2012). Accessible Tourism in Australia. In D. Buhalis, S. Darcy, & I. Ambrose (eds.) *Best Practice in Accessible Tourism. Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism* (pp. 79-113). Aspects of Tourism. Bristol: Channel View Publications.
- Darcy, S., & Buhalis D. (2011a). Introduction: From Disabled Tourists to Accessible Tourism. In D. Buhalis, & C. Darcy (eds.) *Accessible Tourism. Concepts and Issues* (pp. 1-15). Aspects of Tourism Series. Bristol: Channel View Publications.
- Darcy, S., & Buhalis D. (2011b). Conceptualizing Disability. In D. Buhalis, & C. Darcy (eds.) *Accessible Tourism. Concepts and Issues* (pp.21-42). Aspects of Tourism Series. Bristol: Channel View Publications.
- Darcy, S. (1998). *Anxiety to Access: Tourism Patterns and Experiences of New South Walles People with Physical Disability*. Sydney: Tourism New South Walles.
[acedido online a 21 dezembro 2012] <http://uts.academia.edu/SimonDarcy>
- Darcy, S., Ambrose I., Schweinsberg, S., & Buhalis D. (2011). *Conclusion: Approaches to Accessible Tourism*. In D. Buhalis, & C. Darcy (eds.), *Accessible Tourism. Concepts and Issues* (pp.300-313). Aspects of Tourism Series. Bristol: Channel View Publications.
- Daruwalla, P., & Darcy S. (2005). Personal and Societal Attitudes to Disability. *Annals of Tourism Research*, 32 (3), 549-570.

- Devile, E. (2014). *Dinâmicas de Envolvimento das Pessoas com Incapacidades nas Atividades Turísticas*. Dissertação para obtenção do grau de Doutora em Turismo. Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial. Universidade de Aveiro. Aveiro, Portugal.
- Devile, E. (2009a). O Desenvolvimento de Destinos Turísticos Acessíveis: O Caso da lousã. In M. Simões, & C. Ferreira (eds.) *Turismo de Nicho. Motivações, Produtos, Territórios* (pp.387-399). Centro de Estudos Geográficos. Lisboa.
- Devile, E. (2009b). O Desenvolvimento do Turismo Acessível: dos Argumentos Sociais aos Argumentos de Mercado. In Turismo Acessível. *Revista Turismo e Desenvolvimento*, (11), Aveiro, 39-46.
- Devile, E. (2003). *Necessidades de Informação Turística para Pessoas com Mobilidade Reduzida. O Caso dos Deficientes Físicos*. Dissertação de Mestrado. Departamento de Economia e Gestão e Engenharia Industrial. Obtenção do grau de Mestre em gestão da Informação. Universidade de Aveiro. Aveiro, Portugal.
- Devile, E., Kastenholz, E., & Santiago R. (2010). Inibidores à Participação das Pessoas com Deficiência nas Actividades Turísticas. In N. Abranja, A. Marques, F. Coelho, & Carneiro, I.(Orgs.) *Turismo Acessível. Estudos e Experiências* (pp.35-49). ISCE, Ed. Pedago.
- Durkheim E. (1991). *As Regras do Método Sociológico*, (4ª edição), Lisboa: Editorial Presença.
- Diário da Republica (2006). Decreto -lei nº 163/2006 de 8 de Agosto, 1ª Série- nº 152, 5670-90.
- Domingues, C. (2012). Turismo em Portugal. Os primeiros Anos. In M. Ferro (coord. e organização) *Turismo em Portugal. Passado. Presente. Que futuro?* (pp. 28-50). Actas. Lisboa: Edições Fundação Antonio Quadros.
- Durão, M., & Carneiro, M. (2010). Interpretação: Uma Perspectiva sobre a Acessibilidade nos Museus Portugueses. In N. Abranja, A. Marques, F. Coelho, & I. Carneiro (Orgs.) *Turismo Acessível. Estudos e Experiências* (pp.75-92). ISCE, Edições Pedago.

Eichhorn, V., & Buhalis, D. (2011). A Key Objective for the Tourism Industry. In D. Buhalis, & S. Darcy (eds.), *Accessible Tourism. Concept and Issues* (pp. 46-61). Aspects of Tourism Series. Bristol: Channel View Publications.

Eichhorn, V., Miller, G., Michopoulou E., & Buhalis D. (2007). Enabling Disabled Tourists . Accessibility Tourism Information Schemes, United Kingdom: University of Surrey.
[acedido *online* a 14 julho 2013]
<http://epubs.surrey.ac.uk/1090/1/fulltext.pdf>

EC /EITPAT (2014). Economical Impact and Travel Patterns of Accessible Tourism in Europe – Final Report, Study carried on by GFK, University of Surrey, Neumann Consultants and Pro-Solutions. Financed by EU Preparatory Action for Tourism and Accessibility for All. European Commission [acedido *online* a 22 novembro 2014]
ec.europa.eu/DocsRoom/documents/5566/attachments/1/.../en/.../native

EC – European Commission (1996). Making Europe Accessible for Persons with Disabilities. Handbook For the Tourism Industry, Directorate General XXIII- Tourism Unit, Belgium-Luxembourg.

ECA – European Concept for Accessibility (2003). EUcan. Luxemburgo
[acedido *online* a 21 de junho 2012]
http://www.eca.lu/index2.php?option=comdocman&task=doc_view&gid=1&Itemid=6

Elliott, J. (Author). (1997) Introduction. In *Tourism – Politics and Public Sector Management*, (pp. 1- 19). Routledge.

EUROSTAT – Statistical Office of the European Communities (2013). Methodological Manual for Tourism Statistics. Version 2.1, Manuals and Guide Lines, November 2013, European Commission, Luxembourg. [acedido *online* a 15 de Maio de 2014]
<http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITYOFFPUB/KS-GQ-13-007/EN/KS-GQ-13-007>

Fernandes, F. (2012). *Pelos Caminhos da Água. As levadas e veredas da Madeira como recurso Turístico*. Tese de doutoramento. Universidade de Évora. Portugal.

- Fernandes, J. (1989). *Lisboa – Arquitetura e Património*. Coleção Cidade de Lisboa. Livros Horizonte. Ferreira, C.C. (2006). *Portugal, Destino Turístico da População Idosa Europeia*, Temas de Turismo, Turismo de Portugal.
- Ferreira, C.C., & Simões M.J. (2010). Portugal Turístico ao tempo da I Republica. Espaço, Lugares e Projetos. In *Viajar, Viajantes e Turistas à descoberta de Portugal no tempo da I Republica*. [Catálogo de Exposição] Lisboa: Comissão Nacional para a Comemoração do Centenário da Republica.
- Ferreira, H. (2009). Turismo de Cruzeiros. Ousar navegar: a experiência irresistível. In M. Simões, & C. Ferreira (eds.) *Turismo de Nicho. Motivações, Produtos, Territórios* (pp. 135-158). Centro de Estudos Geográficos. Universidade de Lisboa.
- Figueiredo, E., Eusebio, C., & Kastenholz E. (2012). How Diverse are Tourists with Disabilities? A Pilot Study on Accessible Leisure Tourism Experiences in Portugal. *International Journal Tourism Research*, Published online DOI: 10.1002/jtr.1913 [acedido a 19 de março 2015]
- FMET – Federal Ministry of Economics and Technology (2004). Economic Impulses of Accessible Tourism for All. Project managers of the Study P. Neumann & P. Reuber, Summary of Results. March 2004. Doc. 526. Berlin. Author.
- Fontes, A., Ambrose, I., Broeders, M. (2012). Defining and developing na Accessible Tourism Destination. Lessons from Lousã, Portugal. In S. Bahtias (org.) *Design For All – Accessible Tourism in Portugal*. Publicação Design for all Institute of India, 7 (8), 31-74.
- Fontes, A., & Monteiro I. (2009). O Projecto Lousã, Destino de Turismo Acessível: um estudo de caso da aplicação de uma abordagem sistémica ao Turismo Acessível. *Turismo Acessível. Revista Turismo e Desenvolvimento*,(11), Aveiro, 61-72.
- Freixo, M.J. (2009) *Metodologia Científica. Fundamentos, Métodos e Técnicas*. Lisboa: Instituto Piaget.

- Fukushima, D. (2011). Agência de Turismo Escola: Estudo de Caso Nate – Núcleo de Assessoria Turística e Eventos. In *Revista F@pciência*, Apucarana – PR, ISSN 1984-2333, 8 (5), 38-56 [acedido online a 15 de janeiro 2015]
http://www.fap.com.br/fapciencia/008/edicao_2011/005.pdf
- Galán, J. H. (2012). Accessible Tourism in Spain: Arona and Madrid. In D. Buhalis, S. Darcy, & I. Ambrose (eds.) *Best Practice in Accessible Tourism. Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism*, (pp. 310-320). Aspects of Tourism. Bristol: Channel View Publications.
- Gilbert, C. (1999) Les Musées ouvrent leurs portes á tous les publics. *Les Cahiers Espaces – Tourisme des Handicapés: L'action de la direction des musées en matière d'accessibilité*, nº 161, Juin.
- Godinho, F. (2010). *Uma Nova Abordagem para a Formação em Engenharia de Reabilitação em Portugal*, Tese de Doutoramento, UTAD, Vila Real, Portugal
- Gonzalez, A., & Alonso, E. O. (2004). Hábitos y Actitudes hacia el Turismo de las Personas com Discapacidad Física. Informe de resultados. Predif- Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos. Secretariado Nacional de Reabilitação. España.
- Grant, M. (1967). *O Mundo de Roma*. Lisboa: Editoria Arcádia.
- Guerra, I. (2006). *Pesquisa Qualitativa e Análise de Conteúdo- Sentidos e Formas de Uso*. Estoril: Editora Principio.
- Guia de Portugal (1979). Volume I - *Lisboa e arredores*. (Texto Integral reproduzindo 1ª Edição, 1927, Biblioteca Nacional). Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Heinen, H. (2005). Tourism and Handicap: The Challenges of Accessibility. *Le Tourisme Social dans le Monde*, julho, (144), 5-6.
- Hjalager, A. (2007). Stages in the Economic Globalization of Tourism. *Annals of Tourism Research*, 34 (2), 437-457.

- Hill, M., & Hill, A. (2000). *Investigação por Questionário*, Lisboa: Edições Sílabo.
- Hodes, S. (2006). City Tourism and Culture: The European Experience. In *The Future of Tourism In Europe*, Conclusions of a UNWTO/ETC Study. Conferences and Seminars, Coimbra, 63-70.
- Huh, C, & Singh, A. (2007). Families travelling with a disabled member: Analysing the Potencial of an Emerging Niche Segment Market. *Tourism and Hospitality Research*, 7 (3/4), 212-229.
- Iakovidis, S. (1993). *Mycènes – Epidaure*. Atenas: Edições Ektodike Athenon.
- INE – Instituto nacional de Estatística (2001). Censos: Informação á Comunicação social. Destaque. Análise da População com deficiência. Resultados provisórios. Autor.
[acedido *online* a 6 outubro 2012]
http://censos.ine.pt/xportal/xmain?xpid=CENSOS&xpgid=ine_censos_indicador&contexto=ind&indOcorrCod=0000660&selTab=tab10
- INE – Instituto Nacional de Estatística (2011). Censos. O envelhecimento em Portugal: situação demográfica e socio-económica recente das pessoas idosas. Autor.
[acedido *online* a 7 de novembro 2012]
http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaques&DESTAQUESdestbo ui=107624784&DESTAQUEstema=55466&DESTAQUESmodo=2
- INR – Instituto Nacional para a Reabilitação (2011a). Convenção sobre os direitos das pessoas com deficiência. [acedido *online* a 4 de julho 2012]
<http://www.inr.pt/content/1/830/convencao-sobre-os-direitos-das-pessoas-com-deficiencia-publicacao-oficial/>
- INR – Instituto Nacional para a Reabilitação (2011b). O Turismo Acessível em Portugal: Lei, Oportunidades Económicas, informação. P. Homem Gouveia (coord. projeto), Coleção Informar nº5, Instituto Nacional para a Reabilitação.

ICVM - Instituto de Cidades e Vilas com Mobilidade (2012). Certificado de Acessibilidade [folheto] [acedido *online* a 21 de fevereiro 2013]

http://www.institutodemobilidade.org/projectos/CertificadoICVM_brochura.pdf

Jansen-Verbeke, M., & Lievois, E. (2001). 6 - Analysing Heritage resources for Urban Tourism in European Cities. In D. Pearce, & R. Butler (eds.) *Contemporary Issues in Tourism Development* (pp.81-107). (1st. published 1999), Routledge.

Jimenez Casas, C. (coord.) (2004) *Lazer Sem fronteiras - Guia de Turismo Adaptado para Pessoas com deficiência*, Projecto CAMI, Salamanca, 19-32.

Juncá, J. (1997). *Diseño Universal: factores clave para la accesibilidad Integral*. Castilla- La Mancha. España. COCEMFE.

Kastenholz, E., Eusébio, M., Moura, A., & Figueiredo, E. (2010). Acesso ao Recreio, Lazer e turismo para pessoas com incapacidade – do Sonho à Realidade. In N. Abranja, A. Marques, F. Coelho, I. Carneiro (Org.) *Turismo Acessível. Estudos e Experiências* (pp.171-192) ISCE, Ed. Pedagogo.

Keller, P. (2006). A new symbiotic Relationship between Culture, Leisure and Tourism in Urban Environment. In *The Future of the City Tourism in Europe*. Conclusions of a UNWTO/ETC Study, Conferences and Seminars, Coimbra, 29-39.
[acedido *online* a 3 de janeiro 2011]

<http://www.e-unwto.org/content/w741ul/fulltext.pdf?>

Knowles, T., Diamantis, D., & El-Mourhabi, J. (Eds.). (2004). Globalization. In *The Globalization of Tourism and Hospitality – A Strategic Perspective*, (pp. 13-17).(2nd Edition). London: Thomson Learning.

Krippendorff, J. (1987). *Les vacances et après? Pour une nouvelle comprehension des loisirs et Des Voyages*, Collection Logiques Sociales, Paris: Editions L'Harmattan.

Laroche, C., & Hermet, P. (2010). De la Prise en Compte du Tourisme dans le Success d'un Projet de Ville. *Les Cahier Espaces – Ville, Urbanisme & Tourisme*, nº 104, Mars.

- Law, C. (1993). *Urban Tourism. Attracting Visitors to large cities*. Tourism leisure and recreation series. Great Britain: Biddles Ltd.
- Leidner, R. (2006). Tourism Accessible for All in Europe, Natko [blog]
[acedido *online* a 15 Junho 2012]
[www.rollinggrains.com/.../Tourism for all in Europe Leidner 2006.pd...](http://www.rollinggrains.com/.../Tourism%20for%20all%20in%20Europe%20Leidner%202006.pdf)
- Lickorish, L., & Jenkins, C. (1997). The Role of Government. In an Introduction to Tourism (182-207). London: Butterworth-Heinemann.
- Lopes, E.R. (2010). A Constelação do Turismo na Economia Portuguesa. Estudo da Sociedade De Avaliação Estratégica e de Risco. In E. R. Lopes (coord.) *Portugal Desafios nos Alvores Do Século XXI*. Nº3. Lisboa: Edições do Jornal Sol.
- Lousada, A., & Pires A. (2010). Viajantes e Turistas. Portugal 1850-1926. In *Viajar, Viajantes e Turistas à Descoberta de Portugal no Tempo da I Republica*. (Catálogo de Exposição) Comissão Nacional para a Comemoração do Centenário da Republica, Lisboa, 77-98.
- Marques, A. (2012) Turismo em Portugal – Explorar o passado, perspetivar o futuro. In M. Ferro (coord. e org.) *Turismo em Portugal. Passado. Presente. Que futuro?* (pp.144-175). Actas. Edições Fundação António Quadros.
- McIntosh, R.W., Goeldner C. R. & Ritchie J.R. (Authors). (1995) Part I – Tourism Overview. In *Tourism: Principles, Practises and Philosophies* (7th edition). New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Martinez, C.F., Fernandez-Galiano, E., & Melero, R. (1997). *Dicionário da Mitologia Clássica*. Lisboa: Editorial Presença.
- Martins, L. S. (2004). *Espaços de Lazer e de Turismo no Noroeste de Portugal*. Porto: Edições Afrontamento.

- Mattoso, J., Daveau, S., & Belo D. (2010). *Portugal – O Sabor da Terra. Um Retrato Histórico e Geográfico por Regiões*. Temas e Debates. Lisboa: Círculo de Leitores.
- Mccabe, S. (2009). Who needs a holiday? Evaluating the benefits of social tourism. *Annals of tourism Research*, 36 (4),667-688.
- Mendes, R. (2009). Plano de Acessibilidades, Camara Municipal de Lisboa.
[acedido online a 17 de fevereiro 2013]
<http://www.rui-mendes.com/arquitectura/plano-de-acessibilidades/>
- Mendes, D. (2010). O Turismo acessível em Portugal: Modelos e estratégias de intervenção. In N. Abranja, A. Marques, F. Coelho, & I. Carneiro (Org.) *Turismo Acessível. Estudos e Experiências* (pp.51-62). Instituto Superior de Ciências Educativas. Odivelas: Edições Pedago.
- Montes, R., & Aragall, F. (2009). Turismo Acessível ou Turismo Para Todos? Sustentabilidade Do Negócio. *Turismo Acessível. Revista Turismo e Desenvolvimento*, nº11, Aveiro:141-146.
- Moreira, A. (2010). Terminologia e tradução: Criação de uma base de dados terminológica do turismo baseada num corpus paralelo português-inglês. Tese de Doutoramento, Departamento de Tradución e Linguística. Universidade de Vigo. Espanha
- Müller, L. (2012). Accessible Tourism in Sweden: Experiences, Stakeholders , Marketing. In D. Buhalis, S. Darcy, & I. Ambrose (eds.) *Best Practice in Accessible Tourism. Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism* (pp. 157-167). Aspects of Tourism. Bristol: Channel View Publications.
- Neumann, P. (2012). Accessible Tourism for All in Germany. In D.Buhalis, S. Darcy, & I. Ambrose (eds.) *Best Practice in Accessible Tourism. Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism* (pp.46-54). Aspects of Tourism. Bristol: Channel View Publications.

- OTL - Observatório de Turismo de Lisboa (2013a). Inquérito às Atividades dos Turistas e Informação, Região de Lisboa. Inquérito de Satisfação e Imagem
[acedido *online* a 23 de maio 2015]
[http://www.visitlisboa.com/getdoc/f34a9e91-84e1-4c3b-905c-0b373ac02bfe/INQUERITO-AS-ACTIVIDADES-DOS-TURISTAS-E-INFORM-\(2\).aspx](http://www.visitlisboa.com/getdoc/f34a9e91-84e1-4c3b-905c-0b373ac02bfe/INQUERITO-AS-ACTIVIDADES-DOS-TURISTAS-E-INFORM-(2).aspx)
- OTL – Observatório de Turismo de Lisboa (2013b). Inquérito Motivacional. Cidade de Lisboa
[acedido *online* a 23 de novembro 2014]
<http://www.visitlisboa.com/getdoc/f3b65a2a-d910-4e17-a621-e4d31b38e077/Inquerito-Motivacional-2013---Cidade-de-Lisboa.aspx>
- OTL - Observatório de Turismo de Lisboa (2015). Caderno extra sobre a região de Lisboa – Dados 2014, *Revista Turismo de Lisboa*, nº 133, janeiro 2015.
- OMT – Organização Mundial de Turismo(2002). Previsions Globales et Profils des segments de marché. *Tourisme: Horizon 2020*, 7, Madrid.
- OMT – Organização Mundial de Turismo (1999). Código Mundial de Ética do Turismo, Santiago do Chile [acedido *online* a 23 de março de 2013]
<http://ethics.unwto.org/sites/all/files/docpdf/portugal.pdf>
- Orrey, L. (1972). *A concise History of Opera*. London: Ed.Thames & Hudson.
- PAIPDI – Plano de Ação para a Integração das pessoas com Deficiência ou Incapacidade (2006). Primeiro Plano, Ministério do trabalho e Solidariedade Social, (1ª Edição), Lisboa.
[acedido *online* a 30 de janeiro 2012]
<http://www.inr.pt/uploads/docs/programaseprojectos/paipdi/PAIPDIdesenv.pdf>
- Pagán, R. (2013). The contribution of holidays trips to life satisfaction: the case of people with disabilities. *Current Issues in Tourism*, Routledge Taylor & Francis Group.
- Palma Brito S. (2003). Notas sobre a evolução do viajar e do turismo, Volume I e II, Lisboa: Medialivros.

- Pan, S., Chon, K., & Song H. (2008). Visualising Tourism Trends: A Combination of ATL and BiPlot. *Journal of Travel research*, Travel and Tourism Research Association. 46 (3), 339-348.
- PAPL – Plano de Acessibilidade Pedonal de Lisboa (2014). 5 Volumes: 1º- Objetivos e Enquadramento, 2º-Via Pública, 3º- Equipamentos Municipais, 4º Articulação com a Rede de Transporte Público, 5º- Fiscalização de Particulares & Desafio Transversais. Camara Municipal de Lisboa.
- Peixoto, N., Neumann P. (2009.) Factores de Sucesso e Propostas de Acções para Implementar O “Turismo para Todos”. Relevância Económico-Social. Turismo Acessível. *Revista Turismo e Desenvolvimento*, nº 11,Aveiro, 147-154.
- PENT – Plano Estratégico nacional para o Turismo (2013). Revisão do Plano de Desenvolvimento do Turismo no Horizonte 2013-2015, Ministério da Economia e do Emprego, Governo de Portugal. [acedido *online* a 14 de julho 2013]
<http://www.portugal.gov.pt/media/820185/20130111%2consulta%2publica%2pent.pdf>
- Pérez, D., & Velasco, D. (2003). *Turismo Accesible. Hacia un Turismo para Todos*. Mazars Turismo, Coleção CERMI- Comité Espanõl de Representantes de Personas con Discapacidad, nº 4, Galenas. [acedido *online* a 12 de março 2013]
<http://www.cermi.es/es-ES/ColeccionesCermi/Cermi.es/Lists/Coleccion/Attachments/51/4TurismoAccesible.pdf>
- Petit, O., & Couteleau S. (2011). Tourisme Durable dans les Villes Européennes. Des demarches qui restent à structurer. *Espaces–Développement durable du tourisme en ville*, nº 110, Octobre.
- Picazo, C. (2011). Parte II: 5 - Metodologia, Fases y Viabilidade del Diseño Y Programación de Visitas Turísticas e 6 - La Acessibilidade en los Recursos Turísticos. In C. Picazo, *Procesos de Guía Y Asistència Turística* (pp. 103-129). Madrid: Editorial Sintesis.

- Pina, P. (1988). *Portugal - O turismo no séc. XX*. Lisboa: Lucidus publicações.
- Pires, A. (1997). *Marketing – Conceitos, Técnicas e Problemas de Gestão*. Lisboa: Ed. Verbo.
- PNT – Plano Nacional de Turismo (1986). Bases essenciais do Plano Nacional de Turismo.
Relatório do Grupo Coordenador do Plano Nacional de Turismo 1985-1988, Secretaria de Estado do Turismo.
- Plog, S. (1991). *Leisure Travel. Making it a Growth Market ... Again!*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- PP- Plano de Pormenor (2011). Plano de Pormenor de Salvaguarda da Baixa Pombalina.
Camara Municipal de Lisboa [acedido *online* a 3 de dezembro de 2011]
ulisses.cm-lisboa.pt]
- Prescott, M. (2012) Universal Tourism Networks. In D. Buhalis, S. Darcy, & I. Ambrose (eds.) *Best Practice in Accessible Tourism. Inclusion, Disability, Ageing population and Tourism*, Bristol, Channel View Publications, 125-142.
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. (1992). *Manual de investigação em Ciências Sociais*. (J. Marques, & M. Mendes, Trad.), Lisboa: Edições Gradiva.
- Rains, S. (2012.) Atas do V Encontro Latino Americano e Caribenho de Economia Solidária e Comércio Justo, Rio de Janeiro. Documento pdf
[acedido *online* a 16 de julho de 2012]
<http://www.slideshare.net/srains/inclusion-is-more-than-accessibility>
- Ribeiros, I. (2010). Terminologia do Turismo: Que (in)Acessibilidade (s). In N. Abranja, A. Marques, F. Coelho, & I. Carneiro (Org.) *Turismo Acessível. Estudos e Experiências* (pp.93-113). Instituto Superior das Ciências da Educação. Odivelas: Edições Pedagogo.
- RTL – Revista Turismo de Lisboa (2015). Associação Turismo de Lisboa. Nº 133, Janeiro 2015.

- Rhodes, B., & Wilson, D. (2010). Chapter 3 - Observing Our World. In B. Gomez, & P. Jones III(eds.) *Research Methods in Geography – A Critical Introduction* (pp. 26-40). Reino Unido. Wiley-Blackwell Publishing.
- Rose, D. (2013). Grupo quer „atualizar“ símbolo de acesso a deficientes. Notícia BBC NEWS [acedido online 24 junho 2014]
http://www.bbc.co.uk/portuguese/noticias/2013/09/130921_icone_deficientepai.sht
- Sancho Silva, J. (2010). A Acessibilidade ao Turismo, os efeitos do Turismo e o Turismo Acessível. Comunicação apresentada em PowerPoint na Jornadas de Turismo – ISCE, 3 Novembro, Odivelas (facultado à investigadora pelo próprio autor).
- Sassaki, R. (2003). Terminologia sobre Deficiência na Era da Inclusão. In V. Vivarta (coord.) *Mídia e deficiência*. (pp. 160-165). Brasília: Andi/Fundação Banco do Brasil.
 [acedido online a 23 de janeiro de 2012]
<http://www.pessoacomdeficiencia.sp.gov.br/portal.php/terminologia>
<http://www.fiemg.com.br/ead/pne/Terminologias.pdf>
- Sassaki, R. (2009). Símbolos para Deficiência na Trajetória Inclusiva, *Revista Reação*, Ano XII, nº 66 jan/fev. 2009, 11-17. [acedido online a 23 janeiro 2011]
<http://ebookbrowse.net/simbolos-para-deficiencias-na-trajetoria-inclusiva1-pdf>.
- Secor, A. (2010). Chapter 12 - Social Surveys, Interviews and focus groups. In B. Gomez, & P. Jones III (eds.) *Research Methods in Geography- Critical Introduction to Geography* (pp. 194-205). Reino Unido: Wiley-Blackwell.
- Shaw, G., & Veitch, C (2011) Demographic Drivers of Change in Tourism and the Challenge of Inclusive Products. In D. Buhalis, & S. Darcy (eds.) *Accessible Tourism. Concept and Issues* (pp. 160-173). Aspects of Tourism Series. Bristol: Channel View Publications.
- Shaw, G., & Williams, A. (2005). *Critical Issues in Tourism - A Geographical Perspective*, (2nd Edition), London: Blackwell.

- Silva, C. (2011). *A Imagem dos Destinos Turísticos de Montanha. Olhares dos residentes e dos Turistas*. Tese de Doutoramento em Turismo. Universidade de Aveiro, Aveiro, Portugal.
- Silva, M. C. (2012). O Turismo Português dos anos 50. Turismo e Identidade. In M. FERRO (coordenação e organização) *Turismo em Portugal. Passado. Presente. Que futuro?* (pp. 129-142). [Atas] Edições Fundação António Quadros.
- Smith, M., Amorim, E., & Soares, C. (2013). O Turismo acessível como vantagem competitiva. Implicações na imagem do destino turístico. *Pasos, Revista de Turismo e Património Cultural*, 11 (3), Special Issue, 97-103.
- Simões, J., & Ferreira, C. (2009) *Turismo de Nichos, Motivações, Produtos, Territórios*. Centro de Estudos Geográficos, Universidade de Lisboa.
- Sprocatti, S. (1997). *Guia de História da Arte*. Lisboa: Editorial Presença.
- Story, M., Mueller, J., & Mace, R. (1998). *The Universal Design File: Designing for People of all Ages and Abilities*. USA: Centre for Universal Design.
- Suzano, J., & Carvalho- Freitas C. (2011). Turismo e Pessoas com Deficiência: Atitudes dos Gestores do Setor Hoteleiro. *Revista Institucional de Psicologia*. Universidade Federal de São João del - Rei, Brasil, 81-92.
- Teixeira, D. (2010). Igualdade de Oportunidades: Um Olhar Sobre as Barreiras Arquitetónicas à Acessibilidade. Dissertação para obtenção do grau de Mestre em Gestão e Políticas Publicas. Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas. UTL. Lisboa. Portugal.
- Teles, P. (2014). Turismo Acessível: da Inclusão à Competitividade. *Revista TEM- Porto e Norte*. Turismo do Porto, Março 2014, 9-15.
- Teles, P. (2009). Um Caminho para o Turismo Acessível. Turismo Acessível. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, nº 11, Aveiro, 155-160.

- Teles, P. (2005). Capítulo 8: Os Territórios das Imobilidades. In Os Territórios (Sociais) da Mobilidade. Um desafio para a área Metropolitana do Porto, Coleção Lugar do Plano, Aveiro, 245-264.
- TLX10 – Plano Estratégico para o turismo de Lisboa (2006-2010). Relatório Final. Associação de Turismo de Lisboa. [acedido *online* a 10 março 2012]
<http://www.visitlisboa.com/getdoc/06f209ec-9b6c-4ea4-9eeca30496c4bc/TLx10.aspx>
- TLX14 – Plano Estratégico para o Turismo de Lisboa (2011-2014). Associação Turismo de Lisboa. [acedido *online* a 16 março 2012]
http://www.visitlisboa.com/getdoc/2d96a472-47a7-408c-a606977c0f7ab032/ATLPlano_Estrategico-2011-2014.aspx
- Tveitan, B. (2012). VisitOSLO, Norway: Supporting Accessible Tourism Content within Destination Tourism Marketing. In D. Buhalis, S. Darcy, & I. Ambrose (eds.) *Best Practice in Accessible Tourism. Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism* (pp. 297-309). Aspects of Tourism. Bristol: Channel View Publications.
- Trew, J., Cockerell, N. (2002). The European Market for UK City Breaks. Tourism Insights. [acedido *online* a 10 abril 2011]
<http://www.insights.org.uk/articleitem.aspx?title=The+European+Market+for+uk+city+breaks>
- Umbelino, J. (2009). Turismo Acessível para Todos: Dos Esforços de Inscrição nas Agendas Sociais e Políticas. Turismo Acessível. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, nº 11, Aveiro, p. 21.
- Umbelino, J. (2012). Can we promote Accessible Tourism? Yes we can. And we should. In S Bhatia (ed.) *Design for All. Accessible Tourism in Portugal* (pp. 15-30). Publication of Design for All Institute of India. 7 (8).

- UN – United Nations (2006). World Population Prospects -The 2006 Revision, [texto on line].
[acedido *online* a 10 de janeiro 2012]
[http://www.un.org/esa/population/publications/wpp2006/WPP2006_Highlights rev.](http://www.un.org/esa/population/publications/wpp2006/WPP2006_Highlights_rev.pdf)
- United Nations (2011). Demographic and Social Statistics of the Department of Economic and Social Affairs. [Dados on line]. [acedido *online* a 25 de abril 2011]
[http://www.un.org/en/development/desa/index.html?utm](http://www.un.org/en/development/desa/index.html?utm_source=ref)
- Urry, J. (1990). *The Tourist Gaze*, London: Ed. Sage.
- USE IT/ASPH (2011) Mapa: Bruxelles en fauteuil. [brochura] Projeto da Use it (tourist information for young people) e ASPH (association socialiste de la personne handicapée) [acedido *online* 12 de janeiro 2012]
<http://www.bruxellesenfauteuil.be/>
- Vancouver Tourism (2010). Accessibility Rating. [acedido *online* a 18 de fevereiro 2013]
<http://www.tourismvancouver.com/vancouver/accessible>
- Van Horn, L. (2012). The United States: Travellers with Disabilities. In D. Buhalis, S. Darcy, & I. Ambrose (eds.) *Best Practice in Accessible Tourism. Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism* (pp. 65-78). Aspects of Tourism. Bristol: Channel View Publications.
- VisitBritain (2012). Accessible Scheme Symbols. [acedido *online* a 18 de fevereiro 2013]
<http://www.visitbritain.com/en/Accommodation/Disabled-and-elderly/National-Accessible-Scheme-symbols.htm>
- Vukonić, B. (1996). *Tourism and Religion*. Tourism Social Science Series. (S. Matesic Transl.) University of Zagreb: Pergamon.
- Wright, L. (1970). *Limpo e Decente*, Lisboa: Editora Meridiano.

WTO/ACS – World Travel Organization, Fundación ACS (2015). Manual on Accessible Tourism for All – Public-Private Partnership and Good practises, UNWTO, Madrid.

Yau, M., Mckercher, B., & Packer, T. (2004). Travelling with a Disability. More than a Access Issue. *Annals of Tourism Research*. 31 (4), 946-960.

Anexos